

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Matkailu- ja ravitsemisala, Kuopio

## **TYÖPAIKKA JA TYÖTEHTÄVÄT TUTUIKSI**

### **Perehdyttämis- ja työnopastusopas Matin ja Liisan Asemalle**

Tiina Puurunen

Restonomin opinnäytetyö

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

Ravintolapalveluiden liikkeenjohto

2011

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU		
Matkailu- ja ravitsemisala, Kuopio		
Koulutusohjelma, suuntautumisvaihtoehto		
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma, ravintolapalveluiden liikkeenjohto		
Tekijä(t)		
Tiina Puurunen		
Työn nimi		
Työpaikka ja työtehtävät tutuiksi – Perehdyttämis- ja työnopastusopas Matin ja Liisan Asemalle		
Työn laji	Päiväys	Sivumäärä
Opinnäytetyö	14.2.2011	37 + 53
Työn ohjaaja(t)		Toimeksiantaja
Kristina Laitinen		Neste Matin ja Liisan Asema OY, Lapinlahti
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia perehdyttämis- ja työnopastusopas Matin ja Liisan Asemalle Lapinlahdelle. Liikenneasemalla ei ole ollut käytössään minkäänlaista perehdyttämis- tai työnopastusopasta. Oppaalle on kuitenkin ollut tarvetta erityisesti kesän kynnyksellä kesätyöntekijöiden tullessa taloon. Kokoamillani materiaaleilla on tarkoitus kannustaa perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnitteluun ja toteutukseen entistä enemmän. Hyvin toteutetun perehdyttämisen ja työnopastuksen avulla pystytään myös parantamaan yrityksen tuottavuutta ja palvelun laatua.</p> <p>Palvelun laatu on merkittävä kilpailuetu palveluyrityksille. Asiakaspalveluhenkilöstöllä puolestaan on keskeinen rooli palveluyrityksen toiminnassa ja yrityksen ulkoinen kuva muodostuu asiakaspalveluhenkilöstön kautta. On siis ensiarvoisen tärkeää, että asiakaspalveluhenkilöstö tietää mitä tekee.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään laatua, oppimista, perehdyttämistä ja työnopastusta. Tavoitteena oli tarkastella, mitä laadulla, oppimisella, perehdyttämisellä ja työnopastuksella tarkoitetaan. Tarkoituksena oli myös osoittaa, että hyvin suunnitellun ja toteutetun perehdyttämisprosessin avulla yrityksen tuottavuus ja palvelun laatu paranevat. Laatua käsittelevässä luvussa paneuduin erityisesti palvelun koettuun kokonaislaatuun. Oppimista käsittelevässä luvussa käsitelin erityisesti aikuisen oppimisen erityispiirteitä, koska työelämän oppijat ovat yleensä aikuisia. Perehdyttämistä ja työnopastusta käsittelevässä luvussa puolestaan paneuduin suunnittelun ja toteutuksen lisäksi perehdyttämisen ja työnopastuksen hyötyihin ja ongelmakohtiin.</p> <p>Perehdyttämis- ja työnopastusoppaan rungon kokoamisessa käytin apuna mm. opinnäytetyön teoriaosuutta ja aikaisemmin tehtyjä opinnäytetöitä. Lisäksi olen itse työskennellyt yrityksessä useita vuosia opiskelujen ohella välillä osa-aikaisena ja välillä kokopäiväisesti, joten yritys on minulle jo varsin tuttu. Tälläkin hetkellä olen yksi yrityksen vakituisista työntekijöistä. Oppaiden sisällön kokoamisessa käytin apuna Matin ja Liisan Aseman henkilökuntaa, esimiestäni sekä omia tietojani.</p>		
Avainsanat		
laatu, oppiminen, perehdyttäminen, työnopastus		
Huomioitavaa		

<b>SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES</b> Tourism and Hospitality, Kuopio Degree Programme, option Degree programme in Hotel and Restaurant, Restaurant management		
Author(s) Tiina Puurunen		
Title of study Getting familiar with the new job and the tasks - orientation guide and occupational guidance material for service station Matin ja Liisan Asema		
Type of project	Date	Pages
Thesis	14.2.2011	37 + 53
Supervisor(s) of study Kristina Laitinen		Executive organisation Neste Matin ja Liisan Asema OY, Lapinlahti
Abstract <p>The target of this thesis was to create an orientation guide and occupational guidance material for a service station called Matin ja Liisan Asema. Matin ja Liisan Asema is situated in Lapinlahti. The service station did not have any kind of orientation material in use before. The demand for orientation material is (and has been) big, especially when summer helpers are starting their work. The purpose of the orientation materials I have made is to encourage the employer to think how to plan and to realize the orientation and occupational guidance processes. It affects the quality of services and improves the productivity of the enterprise when the orientation and occupational guidance processes are made well.</p> <p>The quality of services is a significant competitive advantage for enterprises which offer services. Customer servants have the most important role in almost everything that the enterprise does. The image of the enterprise reflects through the customer servants' actions. It is very important that the personnel knows how to do their job properly.</p> <p>The theory part consists of quality, learning, orientation and occupational guidance. The target was to clarify the meaning of these things. The target was also to show that when you have planned and realized orientation and occupational processes properly it improves the productivity and the quality of services. The chapter "Quality" focuses on the quality of services as a whole. In the chapter "Learning" I wanted to examine especially adults learning because in work life the students are usually adults. In the chapter "Orientation and occupational guidance" I focused mainly on planning and realizing the orientation and occupational guidance but also on the advantages and problems that might appear during the orientation and occupational guidance processes.</p> <p>The orientation guide and occupational guidance material was created with the help of theory of thesis and previously made theses. I have also worked in Matin ja Liisan Asema several years during my studies so I am familiar with the enterprise and its policy. Nowadays I work there full-time. The material was also created with the help of the personnel of Matin ja Liisan Asema, with the help of my superior and also with my own knowledge about the work tasks.</p>		
Keywords Quality, learning, orientation and occupational guidance		
Note		

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
1.1 Työn tausta ja tavoitteet.....	6
1.2 Toimeksiantajayrityksen esittely .....	7
2 LAATU.....	9
2.1 Toiminnan laatu – avain menestykseen.....	9
2.1.1 Asiakaspalveluhenkilöstö .....	10
2.2 Asiakas laadun tulkitsijana .....	11
2.3 Asiakkaan odotukset osana laadun arviointia .....	12
3 OPPIMINEN .....	14
3.1 Oppimisen määritelmä.....	14
3.1.1 Oppimiskäsityksistä.....	14
3.1.2 Oppimistyyleistä ja oppimistavoista.....	16
3.2 Sisäiset mallit .....	17
3.3 Oppimishalukkuuteen vaikuttavia tekijöitä.....	18
3.4 Aikuisen oppimisen erityispiirteitä .....	20
4 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS .....	22
4.1 Perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelu ja toteutus .....	22
4.2 Onnistuneen perehdyttämisen ja työnopastuksen hyötyjä.....	28
4.3 Perehdyttämisen ja työnopastuksen ongelmakohtia .....	29
5 PEREHDYTTÄMIS- JA TYÖNOPASTUSOPPAAN LAATIMISPROSESSI .....	32
5.1 Oppaiden käyttäminen .....	33
6 POHDINTA.....	34
LÄHTEET .....	35
LIITE 1 Perehdyttämistä koskevia säännöksiä .....	38
LIITE 2 Perehdyttäjän muistilista .....	41

LIITE 3 Perehdyttämis- ja työnopastusmateriaalit .....	45
--	----

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Työn tausta ja tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia Matin ja Liisan Aseman (Neste, Lapinlahti) tarpeisiin sopiva perehdyttämis- ja työnopastusopas. Matin ja Liisan Asema sijaitsee E5 tien varrella Lapinlahdella Pohjois-Savossa noin 60 kilometriä Kuopiosta pohjoiseen.

Yrityksellä ei ole aiemmin ollut käytössään perehdytys- tai työnopastusoppaita. Oppaille on kuitenkin ollut tarvetta erityisesti kesän kynnyksellä, kun uudet kesätyöntekijät aloittavat kesätyöt. Kesätyöntekijät viipyvät talossa vain vähän aikaa, joten lyhyt etukäteisinformaatio varmasti helpottaisi työntekoon kiinni pääsemistä.

Kokoamillani materiaaleilla on tarkoitus kannustaa perehdyttämisen suunnitteluun ja toteutukseen entistäkin enemmän. Tavoitteena on myös hyvin suunnitellun ja toteutetun perehdyttämisen avulla parantaa yrityksen tuottavuutta ja palvelun laatua. Materiaalit on siis suunniteltu ja tehty perehdyttämisen apuvälineiksi. Matin ja Liisan Asemalla suunnitellaan laajennusta lähivuosien aikana, joten henkilöstöäkin tarvitaan lisää. Perehdyttämisen tärkeys korostuu silloin vieläkin enemmän, joten perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus on tärkeää aloittaa viimeistään nyt.

Hyvä palvelu on tärkeä kilpailuvaltti, jolla saadaan asiakkaat palaamaan yritykseen ja suosittelemaan sitä myös muille. Liikenneaseman toimintaympäristö on monipuolinen ja vaatii työntekijöiltään monenlaista osaamista. Usein asiakkaat ovat kiireisiä, joten nopea ja sujuva palvelu ovat tärkeimpiä asioita palveluprosessin onnistumisen kannalta. Asiakkaat eivät kuitenkaan voi tietää, onko heitä palvellut työntekijä toiminut tehtävässään pitkään vai ei. Hyvän perehdyttämisen avulla työtehtävissä vaadittava osaamistaso saavutetaan nopeammin, ja palvelun laadun taso pysyy hyvänä.

Työn teoriaosuudessa käsittelen laatua, oppimista, perehdyttämistä ja työnopastusta. Olen hyödyntänyt teoriaosuudessa käsittelemiäni asioita Matin ja Liisan Asemalle

laatimissani perehdyttämis- ja työnopastusmateriaaleissa. Materiaalit ovat työn liitteenä omana kokonaisuutenaan.

## 1.2 Toimeksiantajayrityksen esittely

Matin ja Liisan Asema (Neste, Lapinlahti) on huoltoasema, joka sijaitsee E5 tien varrella Lapinlahdella. Asema on osa Neste Oilin asemaverkostoa. Toimitusjohtajana toimii Jouni Majala. Matin ja Liisan Asema on perustettu vuonna 1982, joten yritys on ollut olemassa jo lähes 30 vuotta. Yritys työllistää tällä hetkellä n. 20 henkilöä.

Matin ja Liisan Asema on avoinna joka päivä ympäri vuorokauden. Ravintolassa on mahdollista nauttia lounasta seisovasta pöydästä joka päivä klo 11-16. Lisäksi ravintolassa toimivat myös Scanburger sekä Kotipizza. Ruoan voi nauttia paikan päällä tai ottaa mukaan. Valikoimaan kuuluvat myös täytetyt sämpylät, lihapiirakat ja ruisleivät. Tavoitteena on tarjota jokaiselle jotakin, oli kyseessä sitten pieni tai vaikka vähän isompikin nälkä. Elintarvikevalikoima käsittää mm. maidot, makkarat, leikkeleet, leivät, oluet, siiderit, limonadit jne. Matin ja Liisan Asemalla on myös c-oikeudet, eli paikan päällä on mahdollista nauttia siideriä, olutta tai lonkeroa klo 9.00-21.30.

Työvuorot ovat yleensä klo 6-23. Aamuvuoro on klo 6-14, joka on ns. ”kokkivuoro”, eli aamuvuorolaisen tehtävänä on esimerkiksi valmistaa noutopöydän ruoat. Kassatyöntekijä tulee töihin klo 8 ja samaan aikaan tulevat myös pizzavuorolainen ja toinen keittiövuorolainen. Välivuoroiksi kutsutaan vuoroja, joiden alkamisajankohta sijoittuu 9-13 välille. Iltakeittiö ja –kassavuorolaiset tulevat töihin klo 14 ja iltapizzavuorolainen klo 15. Yövuoro alkaa klo 22.

Huoltoasemalla ei ole auton huolto- tai pesumahdollisuuksia, mutta tankkaaminen tietysti onnistuu. Autotarvikevalikoima on aika suppea, mutta myynnissä on kuitenkin esimerkiksi pyyhkijän sulkia, sulakkeita, tuulilasinpesunestettä, jarrunestettä, jäähdytysnestettä ym. autoilijoille tarpeellisia tuotteita. Pääpaino on siis kahvila- ja ruokatuotteissa.

Asiakaskunta koostuu kanta-asiakkaista, jotka ovat pääasiassa paikallisia ihmisiä. He käyvät usein esimerkiksi aamukahvilla ennen töihin menoa, syömässä lounasta ruokatauolla tai tekemässä veikkauksia viikonloppuisin. Monet paikalliset tilaavat myös erityisesti viikonloppuna hampurilaisaterioita ja pizzaa kotiin vietäväksi. Lähes päivittäin on myös matkalaisia liikkeellä, mutta eniten viikonloppuisin ja lomakausilla. Joulun ja uuden vuoden jälkeisenä aikana liikkuu myös paljon ulkomaalaisia, esimerkiksi venäläisiä.

Yhdistelmäajoneuvonkuljettajat muodostavat myös oman asiakasryhmänsä. He pysähtyvät paljon päivällä, mutta myös yöaikaan. Arkiöinä asiakaskunta koostuu lähes kokonaan yhdistelmäajoneuvonkuljettajista. Yrityksen sijainti on hyvä ja pihaan on helppo tulla myös isommalla autolla, joten se on hyvä kilpailuetu verrattuna Iisalmen ABC Marjahakaan, joka on lähin 24 h huoltoasema Lapinlahdelta katsottuna.



## 2 LAATU

Opinnäytetyöni teoriaosuuden ensimmäisen luvun tarkoituksena on avata laadun käsitettä ja käsitellä erityisesti palvelun laatua ja siihen liittyviä asioita, koska kuten jo aikaisemmin mainitsinkin, tämän opinnäytetyön keskeinen tavoite on tähdätä siihen, että palvelun laatu säilyisi vaaditulla tasolla. Laadun käsitettä on kuitenkin vaikea määritellä vain muutamalla sanalla. Yleisesti ottaen laadulla tarkoitetaan sitä, miten hyvin jokin tuote (palvelu tai tavara) vastaa asiakkaan odotuksia ja vaatimuksia eli miten hyvin asiakkaan tarpeet ja toiveet onnistutaan tyydyttämään. (Ylikoski 2000, 118.)

### 2.1 Toiminnan laatu – avain menestykseen

Jokainen toimija on vastuussa siitä, että yrityksen kaikki toiminta on laadukasta. Jokaisella on velvollisuus ja myös oikeus tehdä työnsä laadukkaasti. Laadunhallinta on yksi keskeisimmistä toiminnan kehittämisen työvälineistä. On yritykselle huomattavasti edullisempaa, jos työ tehdään kerralla oikein, koska virheet maksavat aikaa ja näin ollen myös rahaa. (Paunonen-Ilmonen 2001, 9.)

Palveluntarjoajan asiakaskeskeisyys voi joutua koetukselle silloin, kun palvelussa on tapahtunut virhe. Virheet eivät kuitenkaan aina johdu työntekijöistä, vaan joskus virheiden aiheuttaja voi olla asiakas itse, tai muut asiakkaat. Aiheuttajasta riippumatta jokainen ongelmallinen tilanne on palveluntarjoajalle hyvä tilaisuus osoittaa sitoutumistaan palveluun. (Grönroos 2009, 158.)

Palveluntarjoajan on pyrittävä hoitamaan tilanne niin, että ongelma ratkaistaan asiakkaalle edullisella tavalla. Palveluntarjoajat saavat usein toisen mahdollisuuden, joka kannattaa hyödyntää, koska se usein muuttaa asiakkaan laatukokemuksen hyväksi, vaikka palvelussa olisikin ollut virheitä. (Grönroos 2009, 158.)

### 2.1.1 Asiakaspalveluhenkilöstö

Asiakaspalvelijoilla on keskeinen rooli palveluyrityksen toiminnassa. He kohtaavat asiakkaita ja yrityksen ulkoinen kuva muodostuu heidän kauttaan. Menestyvän asiakaspalvelijan täytyy tuntea yrityksen tuotteet ja palvelut hyvin sekä sisäistää yrityksen arvomaailma ja laatupolitiikka. Kommunikaatiokyky on myös tärkeä taito. Hyvä asiakaspalvelija pystyy ottamaan vastaan asiakaspalautetta ja välittämään sen oikeille henkilöille. Hyvä asiakaspalvelija osaa myös kuunnella asiakasta samalla ennakoiden ja ennaltaehkäisten mahdollisten ongelmien syntymistä. Hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksia ovat ystävällisyys, tunteiden hallinta ja mahdollisimman luonnollinen kommunikointitapa. Asiakkaiden antama palaute on useissa paikoissa pääosin negatiivista, joten asiakaspalvelijan on osattava ottaa palaute vastaan hermostumatta, yritettävä ratkaista ongelma ja käännettävä tilanne positiiviseksi. (Lecklin 2006, 118.)

Asiakaspalvelutehtävissä toimivien henkilöiden tulisi kokea, että heidän työtään arvostetaan. Ammatillisen koulutuksen ja työssä harjaantumisen lisäksi yrityksen pitäisi pystyä tarjoamaan omaa laatukoulutusta. Koulutuksen sisältönä voisi olla yrityksen laatufilosofian ja henkilökohtaisen hyvän laadun tekemisen lisäksi esimerkiksi asiakassuuntautuneisuuteen ja asiakastyytyväisyyteen liittyviä asioita. Palvelutavoitteita ja palvelukuvauksia laadittaessa asiakaspalveluhenkilöstön olisi tärkeää olla mukana, koska henkilökunta on sitoutuneempaa yrityksen toimintaan silloin, kun on saanut olla mukana toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. (Lecklin 2006, 119.)

Henkilöstön motivointi on tärkeää ja sillä on paljon vaikutusta henkilöstön hyvinvointiin ja työtyytyväisyyteen. Fyysiset työolot ja henkinen huolenpito ovat asiakaspalveluhenkilöstölle erityisen tärkeitä asioita, jotka auttavat jaksamaan työssä. Myös tehtävien vuorottelu, laajempien työkokonaisuuksien hallinta ja stressiä aiheuttavien tekijöiden vähentäminen lisäävät työtyytyväisyyttä. (Lecklin 2006, 119.)

Henkilökohtaiset kehityssuunnitelmat olisi hyvä sisällyttää yrityksen henkilöstöpolitiikkaan. Toteutuneiden kehityssuunnitelmien ansiosta työntekijän

tuottavuus nykyisissä tehtävissä paranee ja hän pystyy myös hallitsemaan laajempia kokonaisuuksia. Etenemismahdollisuuksien tarjoaminen on myös erinomainen keino motivoida ja samalla osoittaa arvostusta työntekijöitä kohtaan, koska se pitää yllä motivaatiota ja työtyytyväisyyttä. Ei sovi myöskään unohtaa palkitsemista ja tunnustusta hyvin tehdystä työstä. Usein riittäisi edes pieni kiitoksen sana, mutta aina sitäkään ei kuule. Asiakkaiden välitön positiivinen palaute täytyisi aina kertoa eteenpäin henkilölle, joka kehu ansaitsee. (Lecklin 2006, 119.)

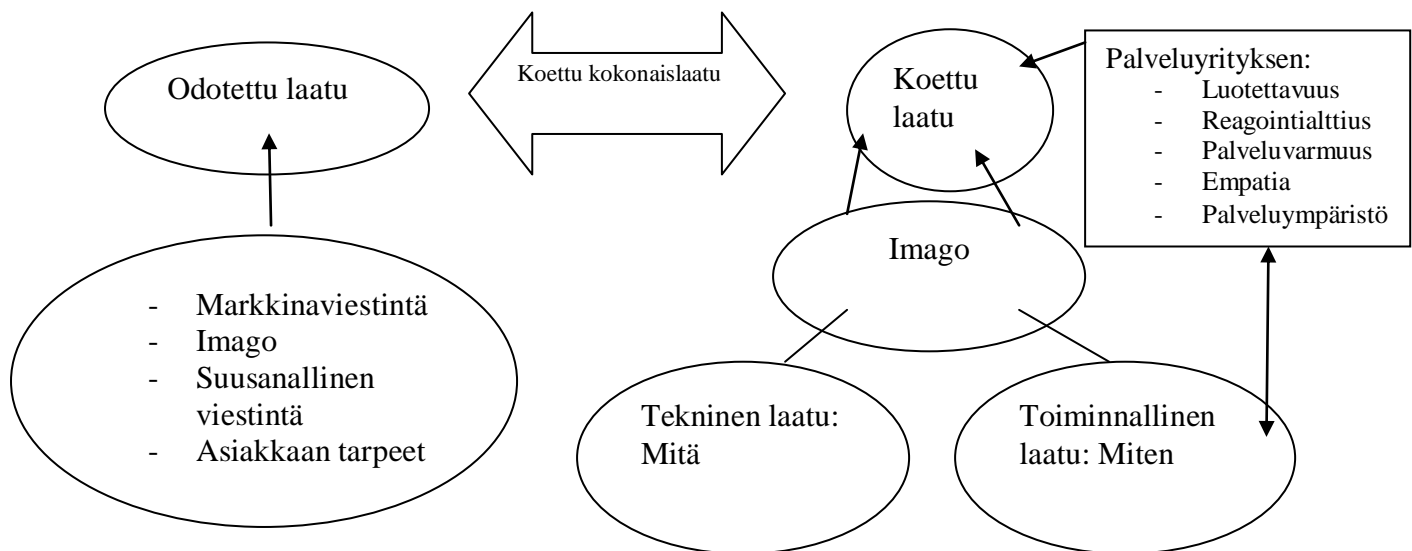
Asiakaspalveluhenkilöstön valtuuttaminen mahdollistaa laadun parantumisen ja tuottavuuden lisääntymisen. Valtuuttamisella tarkoitetaan sitä, että työntekijöille annetaan lisää valtaa ja vastuuta omaan työympäristöönsä liittyvissä päätöksissä. Jos valtuuttaminen on hoidettu järkevästi, se kasvattaa henkilöstön vastuuntuntoa ja motivaatiota. Valtuuttaminen auttaa myös toimintoketjujen nopeutumisessa ja virheiden lukumäärä laskee, kun ratkaisut tehdään siellä missä parhaiten tiedetään tapahtumien kulku. Valtuuttamisen onnistumisen edellytyksiä ovat riittävä valmennus ja koulutus. (Lecklin 2006, 120.)

## 2.2 Asiakas laadun tulkitsijana

Asiakas on laadun tulkitsija ja laatua pitäisikin aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta, koska asiakas on se, joka arvioi, onko tuotteen laatu hyvä vai huono. Palvelun koettu kokonaislaatu muodostuu kahdesta osatekijästä; teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Teknisellä laadulla tarkoitetaan palvelun tulosta eli sitä mitä asiakas saa. Toiminnallinen laatu puolestaan tarkoittaa sitä, miten asiakasta palvellaan. Joidenkin asiakkaiden mielestä palveluprosessin sujuminen ja onnistuminen voi olla tärkeämpää, kuin tuotteen tekninen laatu. (Ylikoski 2000, 118.)

Kolmantena osatekijänä pidetään mielikuvaa, joka asiakkaalla on organisaatiosta, eli imagoa. Imagon tehtävänä on toimia laatukokemuksen suodattajana. Jos asiakas kokee, että yrityksen imago on hyvä, hän todennäköisesti antaa pienet virheet helpommin anteeksi kokien palvelun laadun silti kohtalaiseksi. Huono imago kuitenkin vahvistaa asiakkaan huonoja kokemuksia entisestään. (Ylikoski 2000, 118.)

Kuviossa 1 kuvataan palvelun koettua kokonaislaatua, joka siis muodostuu odotetun ja koetun laadun yhteisvaikutuksista.



Kuvio 1. *Koettu palvelun kokonaislaatu (Grönroos 2000, 67).*

### 2.3 Asiakkaan odotukset osana laadun arviointia

Jokaisella meistä on varmasti jonkinlaisia odotuksia tuotteen ja palvelun laadun suhteen mennessämme ostamaan jotakin. Odotukset koskevat yleensä palvelun lopputulosta, palveluprosessin laatua, hintaa ja palveluympäristöä. Odotukset voivat olla ennakoivia tai normatiivisia eli ohjeellisia. Ennakoivia odotukset ovat silloin, kun asiakas on valitsemassa tai käyttämässä palvelua ensimmäistä kertaa. Odotukset muuttuvat normatiivisiksi silloin, kun asiakkaalla on jo hyviä kokemuksia jostakin palvelusta, joten hän olettaa sen olevan jatkossakin samantasoista. (Ylikoski 2000, 120.)

Odotusten ja kokemusten vertailun perusteella asiakas muodostaa käsityksen siitä millaista laatua hän on saanut. Odotusten täytyessä laatu on hyvää, tai hyväksyttävää. Jos odotukset on alitettu, laadun koetaan olevan huono. Laatu koetaan huonoksi myös silloin, jos asiakkaan odotukset ovat jostain syystä liian korkeat, vaikkei tuotteen laadussa näennäisesti olisikaan mitään vikaa. (Ylikoski 2000, 120.)

Asiakaspalveluammattissa työskenteleville lienee itsestään selvää, että asiakkaiden odotuksiin pitäisi pystyä vastaamaan. Vielä edullisempi tilanne olisi se, että asiakkaan odotukset pystyttäisiin ylittämään. Aina odotusten ylittämistä ei kuitenkaan koeta positiivisena asiana. ”Turhat hienoudet” eivät välttämättä miellytä kaikkia ja asiakas voi kokea maksavansa korkeasta laadusta liikaa turhaan. (Ylikoski 2000, 120.)

Asiakkaiden odotukset voidaan jakaa sekä kaksitasoisiin, että joustaviin odotuksiin. Asiakkaalla on yleensä odotuksia siitä, minkä tasoinen palvelu hänelle riittää. Asiakkaalla on myös käsitys siitä, millaista palvelua hän haluaisi saada. Tätä kahden tason väliin jäävää aluetta kutsutaan hyväksyttävän palvelun alueeksi eli toleranssivyöhykkeeksi. Alue muodostaa ns. ”joustovaran” sille, mitä asiakas sietää. (Ylikoski 2000, 120-121.)

Grönroos käsittelee kirjassaan asiaa laajemminkin, mutta käyttää toleranssivyöhykkeen sijaan sietoalueen käsitettä. Sietoalue vaihtelee asiakkaittain ja se voi myös vaihdella samalla asiakkaalla, riippuen siitä, miten tärkeästä asiasta on kyse. On myös huomattu, että asiakkaat yleensä sietävät enemmän vaihtelua toiminnallisessa laadussa kuin prosessin lopputuloksessa. Jos palvelutapaamisessa kuitenkin menee jokin pieleen ja virheitä joudutaan korjailemaan, sietoalue kapenee. On huomattavasti helpompaa tehdä huono vaikutus huonontamalla laatua, kuin ylittää asiakkaan odotukset odotettua paremmalla laadulla. (Grönroos 2009, 152.)

### 3 OPPIMINEN

Tässä luvussa on tarkoitus tarkastella oppimista, ja erityisesti aikuisia oppijoina, koska työelämän oppijat ovat kuitenkin suurimmaksi osaksi aikuisia. Perehdyttämisellä ja työnopastuksella tähdätään siihen, että työstä luodaan uudelle työntekijälle sisäinen malli, joten on hyvä tietää, mitä oppiminen on ja mitkä asiat siihen vaikuttavat, koska ilman oppimista työstä ei voisi syntyä myöskään sisäistä mallia. Tässä luvussa selvitän myös, mitä sisäiset mallit ovat ja mitkä asiat vaikuttavat niiden syntymiseen.

#### 3.1 Oppimisen määritelmä

Ihmisillä saattaa olla hyvinkin erilaisia käsityksiä oppimisesta. Käsityksiä on tutkittu ja oppimista on selitetty mm. seuraavilla tavoilla: tiedot lisääntyvät, muistaa asiat ja pystyy toistamaan ne tarvittaessa, pystyy soveltamaan tietoja, ymmärtää asiat, ajattelu muuttuu ja lisäksi muuttuu itse ihmisenä. (Kupias & Peltola 2009, 114). Se, miten ihminen pyrkii saamaan uuden asian hallintaansa ja miten sen ymmärtää, on oppimista. Kaikki aikaisemmat kokemukset, tiedot ja taidot ovat käytettävissä ja usein ne vaikuttavat siihen, miten ihminen asioita oppii. (Paane-Tiainen 2000, 13).

Oppiminen on psykologinen tapahtuma ja siihen vaikuttavat kiinnostuneisuus sekä käsitys toimintaympäristöstä, jossa ihminen tietää toimivansa.

##### 3.1.1 Oppimiskäsityksistä

Oppiminen ja oppimiskäsitykset pohjautuvat kasvatustieteiden ihmiskäsitykseen ja ihmiskuvaan. Tällä hetkellä vallitseva käsitys ihmisestä ja ihmisyydestä perustuu pääasiassa humanistiseen psykologiaan, joka näkee ihmisen aktiivisena, itseohjautuvana toimijana ja oppijana. Itseohjautuva oppija ottaa vastuuta omasta opiskelustaan ja oppimisestaan. Itseohjautuva oppija on motivoitunut oppimaan myös ilman ulkoista kontrollia, on oma-aloitteinen, uskoo itseensä ja hyväksyy itsensä oppijana. Muita itseohjautuvan oppijan tunnuspiirteitä ovat lisäksi joustavuus, epävarmuuden sieto, kriittisyys ja oman oppimisen arviointi. (Itä-Suomen Yliopisto 2010.)

Behavioristinen oppimiskäsitys oli vallalla 1920-luvulta 1960-luvulle asti.

Behavioristisen oppimiskäsityksen keskeisin oletus on se, että toivottavaa reaktiota vahvistetaan palkitsemalla, jonka seurauksena reaktio toistuu. Oppiminen on siis tämän näkemyksen mukaan oikean, toivottavan reaktion toistumista. Ei-toivottavaa käytöstä vähennetään rankaisemalla. Oletukset perustuvat aika pitkälti eläinkokeisiin, joten niille katsotaan olevan empiiristä eli kokemuksellista näyttöä. Behavioristista oppimiskäsitystä on kritisoitu monin eri tavoin, koska sitä pidetään liian yksipuolisena ja yksinkertaistavana ainakin ihmiseen sovellettuna. Tämän käsityksen mukaan oppija on vain passiivinen opetustoimenpiteiden kohde, vaikka nykyään onkin todistettu, ettei se ihan niinkään ole. (Itä-Suomen Yliopisto 2010.)

Kognitiivinen oppimiskäsitys alkoi nousta esiin 1960-luvulla. Kognitiiviseen oppimiskäsitykseen sisältyy useita teorioita ja malleja. Tässä suuntauksessa keskeisiä tarkastelun kohteita ovat tiedon prosessointi ja ihminen tiedon käsittelijänä. Huomio kiinnittyy entistä enemmän oppimiseen opettamisen sijasta. ”Oppimiseen vaikuttaa oppija ja hänen ominaisuutensa – joskus enemmän kuin opettaja ja opetus!” Kun teemme havaintoja, tulkitsemme ja valikoimme tietoa joko tietoisesti tai tiedostamatta. Tiedon vastaanottoa ohjaavat skeemat eli sisäiset mallit. Sisäisen mallin käsite on keskeinen käsite kognitiivisessa oppimiskäsityksessä. Tämän oppimiskäsityksen myötä alettiin myös puhua oppimisprosessista, joka tarkoittaa siis sitä, että oppiminen on muutakin kuin mekaanista asioiden ulkoa opettelua. Siihen sisältyy useita eri vaiheita. Vaiheilla voi olla useita eri nimiä suuntauksesta riippuen. Oppiminen voidaan nähdä myös syklisenä. (Itä-Suomen Yliopisto 2010.)

On olemassa myös esimerkiksi konstruktivistinen oppimisnäkemys ja kokemuksellinen oppimisnäkemys. Näitä kumpaakaan ei voi tarkkaan erottaa kognitiivisesta oppimiskäsityksestä, vaan ne pohjautuvat siihen. Konstruktivistisessa oppimisnäkemyksessä korostetaan voimakkaammin opiskelijan aikaisempia tietoja, kokemuksia, ongelmanratkaisu taitoja ja sisäisiä malleja. Oppiminen nähdään edellä mainittujen asioiden muokkaamisena ja uudelleen rakentamisena. Oppimisnäkemys korostaa myös oppijan uudelleen rakennettujen tietojen toimivuuden kokeilemista. (Itä-Suomen Yliopisto 2010.)

Kokemuksellisessa oppimisessä on kyse tekemällä oppimisesta. Yksi tunnetuimmista suuntauksen edustajista on David Kolb, jonka luoma on kokemuksellisen oppimisen

kehän malli. Malli muodostuu neljästä erilaisesta ”oppimistyylistä”. Kehään kuuluvat omakohtainen kokemus (concrete experience, feeling), reflektiivinen havainnointi (reflective experience, watching), abstrakti käsitteellistäminen (abstract conceptualization, thinking) ja kokeileva aktiivinen toiminta (active experimentation, doing). Kokemuksellisessa oppimisessa oppiminen kuvataan jatkuvana prosessina, joka perustuu kokemuksiin ja niiden analysointiin. Oppimisprosessi siis etenee syklisesti, koska onnistunut prosessi tuottaa jokaisella kerralla uutta sovellettavaa tietoa ja uusia kokemuksia, jotka sitten taas ”käsitellään” eli reflektoidaan. (Itä-Suomen Yliopisto 2010, Tampereen Yliopisto 2002 b, Taylor & Furnham 2005, 35-36.)

### 3.1.2 Oppimistyyleistä ja oppimistavoista

Oppimistyyli muotoutuu vähitellen kokemuksen kautta. Sen vuoksi sitä pidetään suhteellisen pysyvänä ominaisuutena. Seuraavaksi esittelen lyhyesti muutamia oppimistyylejä ja oppimistapoja. Oppimistyylejä ovat: osallistuva kokeilija, konkreettinen kokija, pohdiskeleva havainnoija ja abstrakti käsitteellistäjä. (Työssä oppii 2010 a.)

Osallistuva kokeilija haluaa kokeilla asioiden toimivuutta käytännössä. Hän innostuu helposti uusista asioista ja tekee mielellään aloitteita ja suunnitelmia. Osallistuva kokeilija on myös aina valmis etsimään parempia tapoja toimia ja tulee kärsimättömäksi, jos asioiden käsittely ei etene tai on hidasta. Osallistuva kokeilija tekee käytännöllisiä päätöksiä, on käytännöllinen ja maanläheinen. (Työssä oppii 2010 a.)

Konkreettinen kokija on aktiivinen, avoin ja helposti innostuva. Hän oppii parhaiten lähtemällä rohkeasti mukaan uusiin tilanteisiin. Konkreettinen kokija käy mielellään käsiksi vaikeisiin tilanteisiin ja pitää ongelmien ratkaisusta. Ratkaisut voivat kuitenkin helposti jäädä pintapuolisiksi, koska hänellä ei välttämättä ole pitkäjänteisyyttä ongelmien ratkaisussa tarvittavaan pohdiskeluun. Konkreettinen kokija on seurallinen ja kaipaa seuraa oppimistilanteessa. (Työssä oppii 2010 a.)



Pohdiskeleva havainnoija keskustelee mielellään ja kuuntelee toisten ajatuksia. Hän kerää tietoa käsiteltävästä asiasta. Pohdiskeleva havainnoija haluaa perehtyä asioihin perusteellisesti ennen johtopäätösten tekemistä ja ottaa myös laajasti huomioon erilaiset näkökulmat asiaan liittyen. Hän tarkkailee mielellään taka-alalla ja seurailee, miten muut toimivat. Pohdiskeleva havainnoija ei ole kovin taitava oppimaan kokeilemalla. (Työssä oppii 2010 a.)

Abstrakti käsitteellistäjä tarkastelee ilmiöitä huolellisesti, kohta kerrallaan. Hän pyrkii muodostamaan kokonaisuuksia hajallaan olevista tiedoista ja yksityiskohdista. Hänelle on siis tyypillistä itsenäisyys ja asioiden tarkka pohdinta. Abstrakti käsitteellistäjä on teoreetikko ja todennäköisesti tarvitsee paljon aikaa kokemukselliseen oppimiseen. (Työssä oppii 2010 a.)

Kaikilla on myös omat tapansa oppia. Joku voi oppia parhaiten käyttämällä näköaistiaan, toinen taas oppii paremmin kuuntelemalla ja kolmas oppii parhaiten tekemällä. Visuaaliset oppijat oppivat käyttämällä näköaistiaan. He havaitsevat yhdellä silmäyksellä monia asioita. He haluavat usein nähdä kuvia tai kaavioita asiakokonaisuuksista ja hyödyntää kirjallisia ohjeita. Visuaaliset oppijat oppivat yleensä parhaiten mallioppimisen kautta, eli katsomalla, miten joku toinen tekee työn. Audititiivinen oppija käyttää hyväksi kuuloaistiaan. Hän keskustelee ja kyselee paljon. Hän myös kiinnittää huomiota ääniin ja tekee mielellään asioita ”oikeassa järjestyksessä”. Yksityiskohtaiset ja tarkat ohjeet ovat hänelle tärkeitä. Asioita tehdessään hän etenee mielellään loogisessa järjestyksessä ja noudattaa annettuja sääntöjä. Kinesteettiset, eli liikkeen ja tuntoaistin kautta oppivat ihmiset ryhtyvät heti kokeilemaan asioita käytännössä. He oppivat kokemuksen, kokeilujen, ”näppituntuman” ja ”kädestä pitäen” oppimisen kautta. (Työssä oppii 2010 b.)

### 3.2 Sisäiset mallit

Kuten jo aikaisemmin kävi ilmi, skeema eli sisäinen malli on hyvin keskeinen käsite kognitiivisessa oppimisnäkemyksessä. Sisäinen malli sisältää mm. käsityksiä eri asioiden keskinäisistä suhteista ja niiden kehityksestä. Ihmisen kaikki toiminta on

sisäisten mallien ohjaamaa. Tiedon ja oppimisen lisäksi myös tunteet ja arvot ovat sisäisten mallien syntymiseen vaikuttavia tekijöitä. ”Työnilo ja tyytyväisyys työsuoritukseen synnyttävät erilaisen sisäisen mallin kuin jatkuvat epäonnistumisen kokemukset ja pettymykset.” (Lepistö 2005, 57.)

Työtä koskeva sisäinen malli rakentuu koko työyhteisöä ja omaa työtä koskevista tiedoista, sekä ihmisen henkilökohtaisista näkemyksistä, mitä työssä on tarkoitus saada aikaan. Sisäiseen malliin kuuluvat tiedot, jotka koskevat koko työprosessia sekä käsitykset omasta työstä osana prosessia. Ei myöskään sovi unohtaa työmenetelmiä, materiaaleja tai työvälineitä. Työnjako, oma asema ja yhteistyösuhteet kuuluvat myöskin työn sisäiseen malliin. (Lepistö 2005, 58.)

Sisäinen malli kehittyy ajan myötä, mutta kehittymisen edellytyksenä on, että työpaikoilla on panostettu työnopastukseen riittävästi. Työpaikan sosiaaliseen ja fyysiseen ympäristöön perehdyttämisen on myös oltava riittävän perusteellista ja yksityiskohtaista. Tämäkään ei kuitenkaan vielä riitä, koska mallin rakentumiseen tarvitaan myös tietoa koko yrityksen toiminnan tavoitteista sekä jatkuvaa tiedotusta muutoksista. (Lepistö 2005, 58.)

Työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus saada palautetta sekä antaa sitä.

Yrityksen on myös tarjottava työntekijöilleen mahdollisuutta osallistua toiminnan suunnitteluun ja päätösten tekoon. Kun työilmapiiri on motivoiva, kannustava ja rohkaiseva, työntekijät voivat ja myös haluavat kehittää omaa työtään ja osaamistaan. (Lepistö 2005, 58.)

### 3.3 Oppimishalukkuuteen vaikuttavia tekijöitä

Taylorin ja Furnhamin (2005) mukaan oppimishalukkuuteen vaikuttavat tekijät voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään. Ryhmät sisältävät asioita, jotka vaikuttavat siihen, haluaako ihminen oppia. Ensimmäisessä ryhmässä ovat aikaisemmat oppimiskokemukset, sosiaaliset tekijät, perhe ja ikä. Toisessa ryhmässä ovat älykkyys ja persoonallisuus. Nämä kahdessa ryhmässä olevat asiat ovat yleensä muuttumattomia ja ne vaikuttavat kolmannen ryhmän tekijöihin, eli itsetuntoon ja motivaatioon. Ihmisen itsetuntoon ja motivaatioon kuitenkin pystyy vaikuttamaan ja niillä onkin tärkeä merkitys oppimisprosessin onnistumisen kannalta.

Ihmisen persoonallisuus ja käsitys itsestään vaikuttavat vahvasti käsitykseen siitä, miten asioita oppii ja mitä haluaa oppia. Minäkuva rakentuu fyysisestä ja psyykkisestä minästä. Fyysisiä ominaisuuksia ovat esimerkiksi koko, sukupuoli, ihonväri jne. Fyysisillä ominaisuuksillamme on meille itsellemme joko positiivisia tai negatiivisia merkityksiä. Jos ihminen on tyytyväinen omiin fyysisiin ominaisuuksiinsa, sitä parempi itsetunto hänellä on ja sitä varmemmaksi hän itsensä tuntee. Psyykkisellä minäkuvalla on myös vaikutusta. Ihminen arvioi itseään jatkuvasti suhteessa ympäristöön ja pyrkii saavuttamaan joko itsensä tai toisten ihmisten asettamia tavoitteita. (Paane-Tiainen 2000, 20.)

Reaaliminäkäsitys ja ihanneminäkäsitys luodaan tavoiteltavien ominaisuuksien avulla, joita voivat olla esimerkiksi älykkyys tai taitavuus. Älykkyyden alueilla ja sillä, miten ne painottuvat, on vaikutusta siihen, miten oppiminen tapahtuu. Professori H. Gardneria (Harvardin yliopisto) lainaten ihmisellä on seitsemän erilaista älykkyyden lajia, joita ovat

- kielellinen älykkyys
- looginen eli matemaattinen älykkyys
- avaruudellinen eli visuaalinen älykkyys
- kinesteettinen eli fyysinen älykkyys
- musiikillinen älykkyys
- interpersoonallinen eli sosiaalinen älykkyys
- intrapersoonallinen eli intuitiivinen älykkyys tai taju

Kielellisen älykkyyden avulla kykenemme lukemaan, kirjoittamaan sekä viestimään sanoilla. Kirjoittajien ja taitavien puhujien kielellinen älykkyys on erittäin hyvin kehittyntä. Loogisen älykkyyden avulla järkeilemme ja laskemme. Visuaalisella älykkyydellä tarkoitetaan esimerkiksi kykyä hahmottaa suhteita. Kykyä tarvitaan esimerkiksi karttojen ja erilaisten kaavioiden lukemisessa. Fyysinen älykkyys liittyy kehon ja refleksien hallintaan. Ihmiset, joilla tämä kyky on vahva, ovat usein taitavia käsistään. Musiikillinen älykkyys ilmenee kykynä rytmittää ääniä ja äänen sävyjä. Musiikillisen älykkyyden alueella on myös vaikutusta esimerkiksi kielten oppimiseen. Ihminen, joka on sosiaalisesti älykäs, tulee helposti toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Vuorovaikutus- ja neuvottelutaidot ovat usein hyvät. Intuitiivinen älykkyys

puolestaan ilmenee kykynä olla kosketuksissa sisäisen minän kanssa. Henkilö, joka on intuitiivisesti älykäs, on usein tietoinen omista vahvuuksistaan ja heikkouksistaan sekä tunteistaan ja tekemisistään. (Paane-Tiainen 2000, 21-22.)

Motivaatio on keskeinen käsite oppimisessa. Opittavan asian on tunnettava merkittävältä ”minun itseni” kannalta. Motivaatiota kuvataan dynaamiseksi, liikkeellä olevaksi prosessiksi. (Paane- Tiainen 2000, 26). Motivaatio jaetaan usein sisäiseen ja ulkoiseen motivaatioon. Oppija, joka opiskelee vain sen vuoksi, että saa oppimisestaan palkinnon (esimerkiksi arvosanan) on ulkoisesti motivoitunut. Sisäisesti motivoitunut opiskelija innostuu tehtävästä ilman ulkoisen palkkion tavoittelua. Hän on usein myös sinnikkäämpi ja halukkaampi oppimaan kuin ulkoisesti motivoitunut opiskelija. Sisäisesti motivoitunut oppija pystyy myös saavuttamaan parempia ja pysyvämpiä oppimistuloksia (Suomen Virtuaaliyliopisto 2011).

### 3.4 Aikuisen oppimisen erityispiirteitä

Keskeisin piirre aikuisten oppimisessa on se, että aikuisoppijoiden ryhmä on hyvin heterogeeninen ja että heidän osaamistasonsa voi olla vaihteleva. Tyypillistä aikuisopiskelijaa on näin ollen erittäin vaikea määritellä. Oppimiskyky on taito, joka kehittyy vain harjoittellessa. Aikuisiän mahdolliset oppimisvaikeudet eivät siis useinkaan johdu iästä tai perinnöllisestä kyvyttömyydestä, vaan syinä voivat olla esimerkiksi asenteet tai vääränlaiset opiskelutottumukset. (Öystilä 2008). Kielteiset oppimiskokemukset vaikuttavat negatiivisesti oppimishalukkuuteen. On havaittu, että aikuiset pyrkivät aliarvioimaan itseään ja kykyjään, jonka vuoksi he oppivat vähemmän ja huonommin, vaikka todellisuudessa pystyisivät parempaanakin. (Ruohotie 1997, 83).

Aikuisiällä ihmisen kyky muistaa asioita mekaanisesti ulkoa heikkenee. Kyvyn heikkeneminen johtuu luultavasti siitä, että kaikille opittaville asioille pyritään hakemaan merkitys. Uusien asioiden oppimiseen liittyy myös ns. ”siirtovaikutus” eli aikuinen oppii yleensä paremmin täysin uusia asioita, kuin vanhoja jo aikaisemmin opittuja asioita uudella tavalla. (Öystilä 2008.)

Aikuiset odottavat, että heidän aikaisemmat kokemuksensa ja oppimansa asiat otetaan huomioon ja niille annetaan painoarvoa. Jotta aikuiset suostuisivat opettelmaan uusia asioita, opittavilla asioilla täytyy olla jokin merkitys ja niiden täytyy liittyä jotenkin työhön. Aikaisempi työkokemus ja kaikki muu jo aikaisemmin hankittu tieto ja taidot ovatkin tärkeitä resursseja ja ne kannattaa hyödyntää opetustilanteessa. (Öystilä 2008 vrt. Taylor & Furnham 2005, 33-34.)

## 4 PEREHDYTTÄMINEN JA TYÖNOPASTUS

Tämän luvun tarkoituksena on käsitellä perehdyttämistä ja työnopastusta, koska ne ovat keskeisimpiä asioita opinnäytetyössäni. Perehdyttäminen ja työnopastus myös liittyvät läheisesti toisiinsa. Mitä perehdyttäminen on ja mitä sillä tarkoitetaan? Kjelin ja Kuusisto (2003) kuvaavat perehdyttämistä prosessiksi, joka alkaa jostain tilasta ja päättyy toiseen tilaan, eli perehdyttämisprosessin aikana henkilö siirtyy ulkopuolisuudesta ja irrallisuudesta omaan rooliinsa osaksi organisaatiota. Perehdyttämisen tehtävä on näin ollen johdattaa tulokas mielikuvista toiminnan tilaan.

Aikaisemmin perehdyttämisellä tarkoitettiin vain työnopastusta, koska sitä pidettiin riittävänä perehdyttämisenä. Ajat ovat kuitenkin muuttuneet ja sen myötä myös työtehtävät ja organisaatiot ovat monimutkaistuneet, joten laajemmalle perehdyttämiselle on kysyntää ja tarvetta. Myös lainsäädännössä (esim. työsopimuslaki, työturvallisuuslaki, laki yhteistoiminnasta yrityksissä) on monia määräyksiä ja viittauksia, jotka koskevat perehdyttämistä (ks. Liite 1). (Kupias & Peltola 2009, 13-14.)

Perehdyttäminen on luonteeltaan yleisempää ja sen tarkoituksena on esitellä yleisiä toimintamalleja. Työnopastuksessa taas keskitytään enemmän varsinaiseen tehtävään ja sen fyysiseen suorittamiseen. Työnopastuksen tarkoituksena on opettaa, miten työtä kannattaa tehdä, jotta se olisi turvallista. Myös mm. koneiden käyttötapojen opettaminen on olennainen osa työnopastusta. (Työsuojeluhallinto 2010.)

### 4.1 Perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelu ja toteutus

Työnopastusta tarvitaan erityisesti silloin, kun

- työ on tekijälleen uusi
- työtehtävissä tapahtuu muutoksia
- työmenetelmissä tapahtuu muutoksia
- on hankittu ja otettu käyttöön uusia koneita, laitteita tai aineita
- työtä tehdään harvakseltaan
- työpaikalla tapahtuu työtapaturma tai havaitaan ammattitauti

- jo annetussa työnopastuksessa huomataan puutteita
  - tilanne on tavanomaisesta poikkeava
  - toiminnassa havaitaan virheitä ja palvelujen laadussa on puutteita
- (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Yleensä perehdyttämisestä vastaa lähin esimies, mutta hän voi halutessaan antaa tehtävän myös jonkun muun hoidettavaksi. Tehtävään valitun henkilön on kuitenkin tunnettava työtehtävät ja työpaikan toimintatavat riittävän hyvin voidakseen toimia perehdyttäjänä. (Honkaniemi ym. 2007, 158.)

Perehdyttämistä suunniteltaessa on otettava huomioon työntekijän työsuhteen kesto, koska lyhyemmissä työsuhteissa perehdyttämisen ei tarvitse olla niin perusteellista, kuin vakituisille työntekijöille. On kuitenkin muistettava pitää huoli siitä, että lyhytaikaisillekin työntekijöille kerrotaan välttämättömimmät työsuhteasiat ja käydään läpi tiivistetysti, miten laitteet ja koneet toimivat, koska myös laki niin velvoittaa. (Lahden Ammattikorkeakoulu, 2007, 15-16.) Kuviossa 2 esitetään tiivistetysti tärkeimmät asiat, jotka on hyvä sisällyttää perehdyttämisprosessiin.

Oma työrooli ja tehtäväkuva	Lähin työyhteisö	Työsuhde	Organisaatio, sen toimintaympäristö ja toimintatavat
-----------------------------	------------------	----------	--

Kuvio 2. *Perehdytettävien asioiden neljä osa-aluetta (Honkaniemi ym. 2007, 158).*

Perehdyttämisen ja työnopastuksen suunnittelussa on huomioitava myös se, että jokainen oppija on erilainen, yksilöllinen ihminen. Oppiminen on tehokasta silloin, kun työnopastus on yksilöllistä ja tilanteeseen sopivaa. Perehdytettävät ovat erilaisia ja perehdyttämisen tarve vaihtelee tilanteesta riippuen. Uudelle työntekijälle kaikki on uutta, joten hän tarvitsee perusteellista perehdyttämistä. Henkilö, joka palaa työhön pitkän ajan jälkeen tarvitsee perehdyttämistä, koska asiat ovat voineet muuttua muutamassa vuodessa paljon. Vaikka hän palaisi vanhaan työhönsä, hänet täytyy perehdyttää ainakin poissaoloaikana tapahtuneisiin muutoksiin. Lyhytaikaiset sijaiset ja muut työntekijät tarvitsevat myös perehdyttämistä, mutta usein siihen ei ole varattu

paljoo aikaa. Siksi on keskityttävä työn kannalta tärkeisiin asioihin. Työpaikalle voi tulla myös työelämään tutustujia tai harjoittelijoita ammatillisista oppilaitoksista. Harjoittelun kesto voi vaihdella viikoista kuukausiin. Oppilaitoksen ja työpaikan edustajat sopivat opiskelijan kanssa henkilökohtaiset oppimistavoitteet. Oppimistavoitteet ja henkilökohtainen oppimissuunnitelma määrittävät sen, minkä laajuiselle perehdyttämiselle on tarvetta. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2-3.)

Perehdyttämisprosessi voidaan myös jakaa vaiheisiin: ennen rekrytointia, rekrytointivaihe, ennen töihin tuloa, vastaanotto, ensimmäinen päivä, ensimmäinen viikko, ensimmäinen kuukausi, koeajan päätyttyä, työsuhteen aikana ja työsuhteen päättymisen (Kupias & Peltola 2009, 102.)

Perehdyttämisen suunnittelu alkaa näin ollen jo ennen rekrytointia, eli täytyy suunnitella ja miettiä, millaista työntekijää haetaan ja millaisiin tehtäviin. Rekrytointivaihe on yksi tärkeimmistä perehdyttämisen vaiheista, koska siinä vaiheessa työnhakijoille kerrotaan tulevasta työstä, sen vaatimuksista sekä organisaatiosta, jossa työntekijä tulee työskentelemään. Samalla saadaan myös tietoa hakijoiden potentiaalista, osaamisesta, ajatuksista ja näkemyksistä. Kun sopiva henkilö on valittu, voidaan aloittaa varsinaisen perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Perehdyttäjän kannattaa ottaa yhteyttä tulokkaaseen ennen ensimmäistä työpäivää, jotta tulokkaalla olisi vielä mahdollisuus kysyä epäselvistä asioista. Puhelun tai sähköpostiviestin avulla perehdyttäjä voi vielä kartoittaa tulokkaan osaamista ja suunnitella perehdyttämisprosessia sen mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 102-103.)

Uuden työntekijän vastaanottamiseen kannattaa panostaa, jotta hän tuntisi itsensä tervetulleeksi. Hyvällä vastaanotolla pystytään myös vaikuttamaan siihen, millaisen ensivaikutelman työntekijä uudesta työpaikastaan saa. Ensimmäisenä työpäivänä hoidetaan yleensä kiireellisimmät ja välttämättömimmät asiat, kuten avaimet, kulkuluvat ym. Työtilat, työtoverit ja mahdollinen työpisteen esittely kuuluvat myös ensimmäisen työpäivän ohjelmaan. On huolehdittava siitä, että tulokkaalla on riittävästi tekemistä, mutta kuitenkin huomioitava myös se, ettei tulokas pysty omaksumaan suuria tietomääriä heti ensimmäisenä päivänä. Tietomäärä on siis pyrittävä pitämään kohtuullisena, jotta uuden työn aloittaminen olisi mielekkäämpää. (Kupias & Peltola 2009, 103-105.)



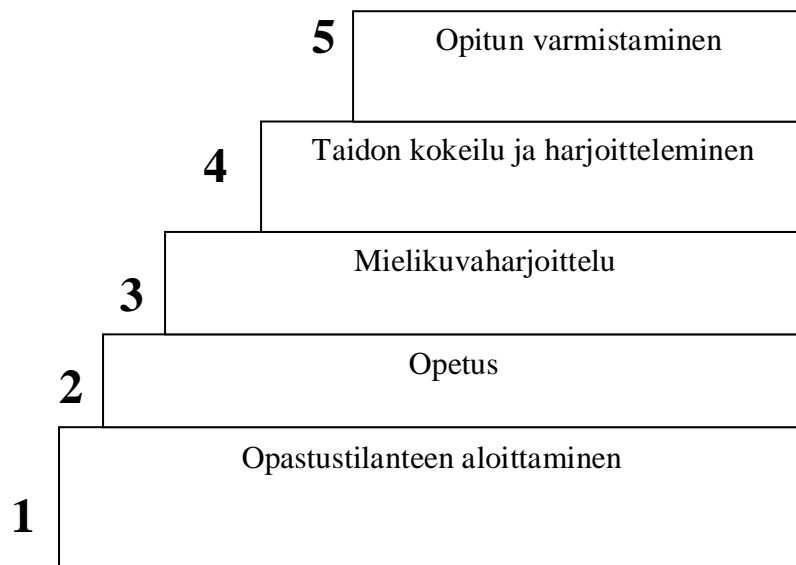
Ensimmäisen työviikon tärkein tavoite on, että tulokas pääsisi kiinni työhönsä. Oikeanlainen kokonaiskuva työstä ja organisaatiosta edesauttavat sen onnistumista. Jokainen työntekijä haluaa olla hyödyllinen, joten tarkoituksenmukainen perehdyttäminen on tärkeää, jotta uusikin työntekijä pääsisi mahdollisimman pian kiinni ”oikeisiin” töihin. Viikon loppupuolella olisi hyvä järjestää palautekeskustelu, jotta saataisiin selville, miten työntekijä on ruvennut sopeutumaan, onko perehdyttäminen ollut riittävää ja tarkoituksenmukaista. (Kupias & Peltola 2009, 105-106.)

Ensimmäisen kuukauden aikana tulokkaalle pitäisi jo tarjota mahdollisuus tuoda esille näkemyksiään ja mahdollisia kehitysideoitaan, mikäli hänellä sellaisia on. Organisaatiolla puolestaan täytyy olla halu ja kyky vastaanottaa palautetta sekä intoa kehittää toimintaansa, joten myös kritiikki täytyy osata ottaa vastaan. Tässä vaiheessa vastuu perehtymisestä alkaa vähitellen siirtyä työntekijälle itselleen. Olisi kuitenkin hyvä käydä vielä palautekeskustelu esimiehen tai perehdyttäjän kanssa, jotta työntekijäkin voisi saada palautetta jo tekemästään työstä ja tarvittaessa muuttaa toimintatapojaan ennen koeajan loppumista. (Kupias & Peltola 2009, 106-107.)

Koeajan pituus on yleensä neljä kuukautta, sen kuluessa työntekijän oletetaan jo päässeensä työssään hyvin alkuun. Työntekijä on otettu osaksi työyhteisöä ja hän myös tuntee itse olevansa osa organisaatiota ja työyhteisöä. Koeajan päättymisen jälkeen olisi hyvä käydä palautekeskustelu perehdyttämisen onnistumisesta. Keskustelussa päätetään myös työsuhteen jatkumisesta. Perehdyttämisen ei kuitenkaan tarvitse loppua vielä koeajan päättymiseen. (Kupias & Peltola 2009, 108-109.)

Työsuhteen päättyessä perehdyttäminen kuitenkin päättyy. Työntekijän lähtö voi olla odotettavissa oleva tai yllättävä. Lähtö ei aina ole toivottu, eikä lähtötilannetta aina pystytä hoitamaan niin hyvin kuin olisi toivottavaa. Jos työntekijä on vielä suostuvainen, hänen kanssaan voi pitää ”lähtökeskustelun”, jossa hän kertoo mielipiteensä siitä, miten yritystä ja sen toimintaa voisi kehittää ja missä on hänen mielestään onnistuttu hyvin. Myös perehdyttämisen onnistumisen voi nostaa yhdeksi teemaksi keskustelussa. (Kupias & Peltola 2009, 110.)

Perehdyttämistä ja työnopastusta suunniteltaessa voidaan hyödyntää myös viiden askeleen menetelmää, joka on yksi tunnetuimmista työnopastuksen suunnittelussa ja toteutuksessa käytettävistä apuvälineistä (ks. kuvio 4). Kuvio koostuu viidestä eri tasosta, joita ovat opastustilanteen aloittaminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon kokeilu ja harjoittelemine sekä opitun varmistaminen. Suunnittelun ja seurannan apuvälineinä voidaan käyttää myös erilaisia lomakkeita ja muistilistoja, joihin on koottu kaikki perehdyttävät asiat. Esimerkkejä erilaisista muistilistoista löydät mm. Kankaan (2003) Perehdyttäminen palvelualoilla oppaasta, tai Kankaan ja Hämäläisen (2007) Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus oppaasta. Yksi malli löytyy myös tämän opinnäytetyön liitteistä (ks. liite 2).



Kuvio 3. Työnopastuksen viisi askelta (Kangas 2003, 14).

Ennen ensimmäisen askeleen toteuttamista on syytä tehdä hieman alkuvalmisteluja. Niin kuin tavataan sanoa: ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”. Jos opastaja on suunnitellut tilanteen valmiiksi, vaikka vain mielessään, se helpottaa asioiden koossa pysymistä. Opastettava puolestaan voi valmistautua tilanteeseen perehtymällä etukäteen esimerkiksi opastettavan laitteen käyttöohjeisiin ja/tai miettimällä mahdollisia kysymyksiä opastettaviin asioihin liittyen. (Kangas 2003, 14.)

Kuten kuviosta näkyy, ensimmäinen askel on opetustilanteen aloittaminen. Opastustilanteen aloittamiseen sisältyvät esimerkiksi lähtötason arviointi ja oppimistavoitteiden selvittäminen. Kyseessä voi esimerkiksi olla jokin työmenetelmä,

jota opastettava osaa kertomansa mukaan käyttää. Opastaja voi pyytää opastettavaa näyttämään käytännössä, mitä hän jo osaa. Tätä kautta pystytään arvioimaan opastettavan osaamistasoa ja suunnittelemaan sitä, mitä hänelle kannattaa opettaa. (Kangas 2003, 14.)

Toisen askeleen, eli opetuksen tavoitteena on antaa opastettavalle kokonaiskuva siitä, mitä on tarkoitus oppia ja miten. Käytännössä tämä tarkoittaa usein sitä, että opastaja näyttää koko työvaiheen, tekee kaiken ja puhuu paljon. Tämä menetelmä ei kuitenkaan välttämättä ole se paras mahdollinen, koska vuorovaikutus voi jäädä vähäiseksi eikä opastettava välttämättä pysy mukana, eikä ymmärrä tai muista kaikkea, mitä hänelle on kerrottu ja näytetty. Jos opetettava asia on laaja kokonaisuus, se kannattaa jakaa osiin ja opettaa vaihe kerrallaan. (Kangas 2003, 15.)

Kolmannen askeleen eli mielikuvaharjoittelun tarkoituksena on auttaa opastettavaa keskittymään työsuoritukseen ja sen onnistumiseen. Mielikuvaharjoittelu auttaa sisäisten mallien kehittämisessä ja viimeistelyssä. Mielikuvaharjoittelua voidaan tehdä esimerkiksi siten, että opastaja pyytää opastettavaa kertomaan asioista, joita on oppinut ja kuvailemaan, miten hän käytännössä toimisi. Tällä tavoin opastettava joutuu miettimään, millaisia välineitä hän tehtävässään tarvitsee, missä järjestyksessä asiat tekee ja mikä on tärkeää missäkin vaiheessa. (Kangas 2003, 15.)

Neljäs askel on taidon kokeilu ja harjoittelemisen. Kokeilun ja harjoittelemisen tarkoituksena on harjaannuttaa taitoja. Opastettava saa tehdä koko opastetun työvaiheen alusta loppuun ihan itse ja omassa tahdissaan. Opastajan tehtävänä on vain seurata työskentelyä. Kun työvaihe on saatu loppuun, opastettava saa ensin arvioida omaa työtään ja sen jälkeen opastaja arvioi sen ja perustelee mielipiteensä. Rakentava keskustelu on tässä vaiheessa ihan paikallaan, koska molemmat osapuolet saavat palautetta itselleen. Harjoittelu jatkuu tämän jälkeen, jos se on tarpeellista. (Kangas 2003, 15.)

Viidennen askeleen päämääränä on opitun varmistaminen. Tarkoituksena on siis varmistaa, että opastettavalla on riittävästi tietoa ja taitoa hoitaa opastettu työtehtävä itsenäisesti. Opastettavalle annetaan myös mahdollisuus kokeilla taitojaan muissa samantapaisissa tilanteissa. Tehokas tapa varmistaa jo opetetut asiat on se, että

pyydetään opastettavaa opastamaan opittu työ toiselle ja seurataan tilannetta sivusta. Tässä vaiheessa nähdään, onko työ opittu pinnallisesti vai hyvin. (Kangas 2003, 15.)

#### 4.2 Onnistuneen perehdyttämisen ja työnopastuksen hyötyjä

Kuten varmasti jo tiedämme, niin perehdyttämisestä ja työnopastuksesta on hyvin toteutettuna hyötyä sekä organisaatiolle että uudelle työntekijälle, mutta myös henkilöille, jotka hoitavat prosessit. Perehdyttämisen myötä yrityksen toimintatavat lujittuvat. Myös riskit tehdä virheitä ja omaksua vääriä työskentelytapoja pienenevät. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vahvistaa myönteistä kuvaa yrityksestä sekä motivoi työntekijöitä sitoutumaan yrityksen palvelukseen. Sitoutuneisuus puolestaan vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. (Honkaniemi ym. 2007, 154-155.) Hyvä työnopastus puolestaan korostaa turvallisia työtapoja ja pyrkii tuomaan esille mahdollisia vaaratilanteita, joita työssä voi esiintyä. On ensiarvoisen tärkeää, että työnopastaja tuntee opettamansa työt hyvin turvallisuuteen liittyvien käytännön asioiden osalta. Hyvällä työnopastuksella voidaan myös ehkäistä esimerkiksi mahdollisten rasitusvammojen syntyminen sekä torjua sopimatonta henkistä kuormitusta. (Työturvallisuuskeskus 2009.)

Mistä sitten tietää, ovatko perehdyttämis- ja työnopastusprosessi onnistuneet? Kuviossa 4 esitellään muutamia onnistuneen perehdyttämisen tunnuspiirteitä. Kuvion perusteella voidaan sanoa esimerkiksi, että perehdyttämisen on katsottu olevan onnistunutta, jos perehdytettävät pitävät prosessia vuorovaikutteisena ja antavat siitä positiivista palautetta. Perehdytettävä on myös oppinut asioita ja tietää, mistä löytyy tarvittaessa lisätietoja. Opittuja asioita voi testata myös esimerkiksi leikkimielisellä testillä. Hyvän perehdyttämisen seurauksena perehdytettävät pystyvät työskentelemään itsenäisesti. Onnistunut perehdyttäminen vaikuttaa myös työyhteisö- ja organisaatiotasolla siten, että koko työyhteisö tehostaa toimintaansa.

Mitä perehdyttämisestä pidettiin?	Perehdyttäminen on vuorovaikutteista. Perehtyjät antavat hyvää palautetta.
Mitä perehdyttämisessä opittiin?	Perehtyjät todella oppivat. Perehtyjät tietävät, mistä löytyy lisätietoa.
Millaisia vaikutuksia perehtyjien toiminnassa näkyy?	Perehtyjät toimivat jatkossa työssään itsenäisesti.
Työyhteisö- / organisaatiokohtaiset vaikutukset?	Koko työyhteisö tehostaa toimintaansa.

Kuvio 4. Hyvän perehdyttämisen tunnuspiirteitä (Kirkpatrick 1994, mukailten). (Kupias & Peltola 2009, 113)

#### 4.3 Perehdyttämisen ja työnopastuksen ongelmakohtia

Suurin syy perehdyttämisen laiminlyömiseen tai kokonaan tekemättä jättämiseen on yleensä kiire. Perehdyttämiselle pitäisi siis varata tarpeeksi aikaa ja resursseja, jotta se voisi onnistua. Ongelmia voi aiheuttaa myös se, että uuden tulokkaan valmiudet ja osaamistaso on arvioitu väärin. Tulokkaan osaamisen kartoittaminen on tehtävä perusteellisesti ja perehdyttämistä on suunniteltava yhdessä. Tulokasta koskevan viestinnän on oltava riittävää ja täsmällistä, koska monien organisaatioiden epäselvyydet johtuvat viestinnän tai vastuun määrittelyn puutteesta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241.)

Epätietoisuus työnantajan ja työntekijöiden oikeuksista ja velvollisuuksista voi altistaa epäasiallisen kohtelun kokemuksille. Työyhteisön jokaisella jäsenellä tulee olla selkeä, yhteinen käsitys siitä, miksi organisaatio on olemassa ja mikä on sen

perustehtävä. Perustehtävä ei välttämättä pysy selkeänä yrityksessä tapahtuvissa muutostilanteissa, suurissa organisaatioissa tai abstraktia työtä tekevissä asiantuntijaorganisaatioissa. Epäselvä perustehtävä voi näkyä yrityksessä sellaisena toimintana, että jokainen puuhailee vain omien juttujensa parissa, eikä kaikkien työyhteisön jäsenten työsuoritusta pidetä kovinkaan tärkeänä yhteisten tavoitteiden ja tulosten saavuttamiseksi. (Työsuojeluhallinto 2005.)

Työntekoa palveleva johtaminen näkyy mm. työnteon edellytysten toteutumisena. Työntekijöillä tulee olla kunnolliset työvälineet ja hyvät työolot, työn vaatimukset täytyy mitoittaa oikein, mutta myös vallan ja vastuun on oltava tasapainossa. Esimiehet toimivat työntekijöidensä tukena arvostaen jokaisen työntekijän työpanosta. Turvallisuusjohtaminen ja turvallisuudenhallinta on lisäksi kytketty osaksi arkisen työn tekemistä. Jos johtaminen on puutteellista, se voi näkyä esimerkiksi työturvallisuuden laiminlyömisinä. (Työsuojeluhallinto 2005.)

Työntekoa tukevan organisaation tunnuspiirteitä ovat mm. työn organisoinnin selkeys ja oikeudenmukaisuus. Työprosessien toimivuutta on syytä tarkkailla jatkuvasti ja työtä ja sen kulkua on kehitettävä. Epäselvyydet organisaatiossa ilmenevät esimerkiksi asioiden siirtämisenä sattumanvaraisesti henkilöltä toiselle tai päällekkäisen työn tekemisenä. Tyypillistä on myös esimiesten ohjeiden ristiriitaisuus tai ylemmän esimiehen toimesta tapahtuva alemman esimiehen antamien määräysten kumoaminen. (Työsuojeluhallinto 2005.)

Epäasiallinen käyttäytyminen ei ole pelkästään yksilöiden välinen asia, vaan monet työolojen epäkohdat kuten perehdyttämisen, johtamisen ja yhteisten pelisääntöjen puutteet ylläpitävät häiriöitä. Jos epäkohtia ei tunnisteta, käsitellä ja korjata, ne pahenevat ja niiden ratkaiseminen vaikeutuu. Työpaikan ongelmat johtuvat usein epäkohdista fyysisissä työoloissa tai työympäristön psykososiaalisista tekijöistä, joita voi olla joskus vaikea havaita. Epäasiallinen kohtelu tulkitaan yleensä työntekijän ominaisuuksista johtuvaksi, vaikka syinä voivat olla myös häiriöt työssä. (Työsuojeluhallinto 2005.)

On työnantajan velvollisuus selvittää työhön liittyvät vaarat ja poistaa ne mahdollisuuksien mukaan (ks. Liite 1 Työturvallisuuslaki). Vaatimus koskee fyysisen ja psykososiaalisen työympäristön vaaroja ja lisäksi myös työn haitallista kuormitusta.

Psykososiaalisen työympäristön vaarat altistavat työyhteisön helposti epäasialliselle kohtelulle. Psykososiaalisen työympäristön osatekijöiden lisäksi tutkimuksissa ovat nousseet esille myös ”uudenlaiset” vaarat, joiden kasautuminen voi nostaa kokonaiskuormituksen terveydelle vaaralliseksi. Tällaisia aineettomia vaaroja ovat esimerkiksi aikapaine eli kiire, muiden hyvinvoinnista huolehtiminen, työn ennustamattomuus, konfliktit, ristiriitaiset odotukset, tunnetilanteet, hälinä ja rauhattomuus sekä sisäilman laatu. (Työsuojeluhallinto 2005.)

Kuten jo aikaisemmin kävi ilmi, esimies on työturvallisuuslain mukaisessa vastuussa työhön liittyvien ristiriita- tai työyhteisökonfliktien selvittelyssä. Ristiriitatilanteiden selvittely ja käsittely on paljon aikaa ja energiaa vievää toimintaa, joten työpaikoilla olisi syytä estää vastaavien tilanteiden toistuminen laatimalla yhteiset menettelytavat. Työkäyttäytymisen yhteiset pelisäännöt ovat hyvä keino ehkäistä ristiriitatilanteiden syntymistä ja niiden avulla voidaan myös viestiä koko organisaatiolle, että epäasiallinen kohtelu ei ole hyväksyttävää. Epäasialliseen kohteluun myös puututaan välittömästi, jos sellaista ilmenee. Pelisääntöjen laatimisen voisi toteuttaa yhteistyössä koko henkilöstön kanssa, jotta säännöt tulisivat kaikille selviksi. (Työsuojeluhallinto 2005.)

## 5 PEREHDYTTÄMIS- JA TYÖNOPASTUSOPPAAN LAATIMISPROSESSI

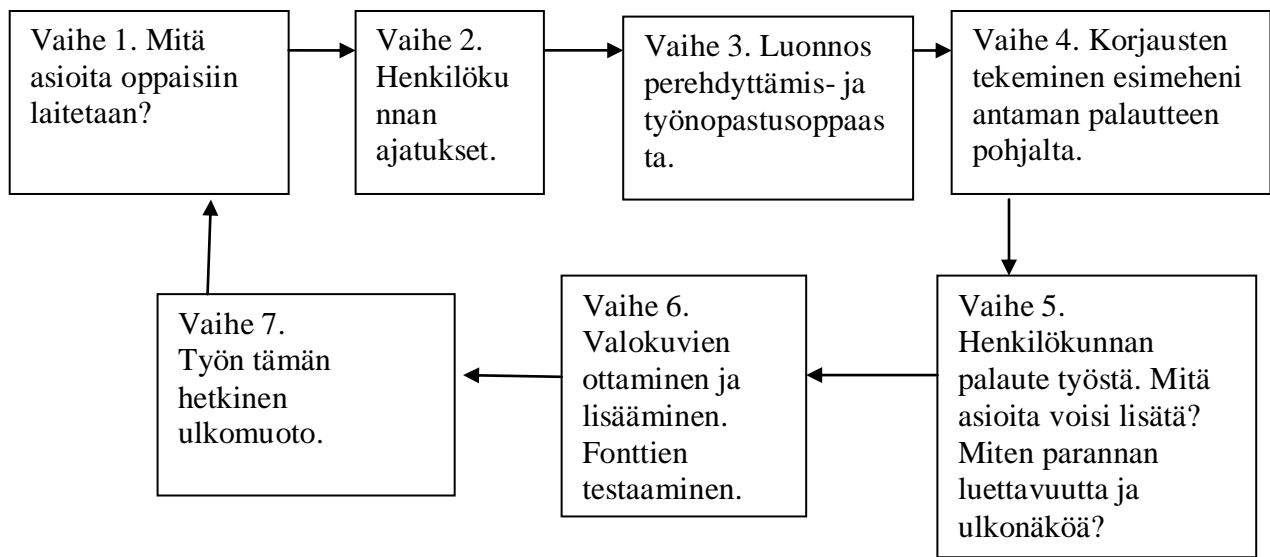
Tarkoitukseni oli koota perehdyttämis- ja työnopastusmateriaalit yhteistyössä koko Matin ja Liisan Aseman henkilökunnan kanssa ja tehdä niistä mahdollisimman hyvin yrityksen tarpeita vastaavat. Henkilökunta tietää parhaiten, millaisia asioita olisi tarpeellista oppaisiin laittaa.

Aloitin materiaalien kokoamisen siten, että kyselin ensin henkilökunnalta, millaisia asioita oppaissa olisi ainakin hyvä olla ja sainkin ihan kiitettävästi vastauksia. Ilmeni tarvetta tehdä myös kassaohjeet, joten päätin tehdä ne omaksi kokonaisuudekseen. Oman itsenäisen kokonaisuutensa muodostavat myös vitriinin tuotteet, sekä Scanburgerit ja ateriat. Tarkoituksena on, että kaikki tuotteet löytyisivät ”yksistä kansista” ja siitä olisi helppo tarkistaa, mitä mihinkin tuotteeseen tulee. Kokosin oppaisiin kaikki tiedot, mitä itse tiedän, mukaan lukien asiat, jotka henkilökunta halusi oppaissa olevan ja sen jälkeen kävin materiaalit läpi esimiehen kanssa.

Käymäni keskustelun jälkeen tein oppaisiin kaikki esimieheni esittämät lisäykset ja korjaukset. Seuraava vaihe oli se, että henkilökunta sai käydä kokoamani materiaalit läpi ja kertoa mielipiteensä siitä, onko oppaissa kaikki tarpeellinen tieto vai puuttuuko sieltä vielä jotakin. Pyysin myös kiinnittämään huomiota oppaiden ulkoasuun ja luettavuuteen ja päädyin vielä lisäämään itse ottamiani kuvia materiaaleihin, jotta niiden ulkoasu olisi mielenkiintoisempi. Kokeilin myös erilaisia fontteja, jotta tekstistä tulisi kiinnostavamman näköistä luettavaa ja näin materiaalit ovat saaneet tämän hetkisen ulkomuotonsa.

Kuviossa 5 kuvaan prosessin etenemistä kaavion muodossa. Materiaalien tietoja pitäisi päivittää aina kun se on ajankohtaista. Siksi halusin kuvata kokoamisprosessia kehän muodossa. Prosessin pitäisi siis olla jatkuvasti käynnissä oleva ja jonkun pitäisi vastata materiaalien päivittämisestä ja ajan tasalla pitämisestä. Toivonkin, että joku ottaisi asian hoitaakseen, ellen se sitten ole minä itse. Voisin kyllä aivan hyvin hoitaa asiaa itsekin, koska olen yksi yrityksen vakituisista työntekijöistä.





Kuvio 5. Materiaalien kokoamisprosessi.

### 5.1 Oppaiden käyttäminen

Oppaita ei vielä ole varsinaisesti otettu käyttöön, mutta keskeneräiset työt ovat olleet jatkuvasti henkilökunnan nähtävissä ja kommentoitavissa, joten niistä on jo ollut apua ainakin yrityksessä harjoittelemassa olleille opiskelijoille. Oppaita on tarkoitus käyttää siten, että ne annetaan luettavaksi uudelle työntekijälle jo ennen ensimmäisen työvuoron alkamista, esimerkiksi työsopimuksen teon yhteydessä.

Uudella työntekijällä on näin mahdollisuus tutustua tulevaan työpaikkaansa ja sen toimintaan jo etukäteen. Tämä mahdollistaa myös sen, että uusi työntekijä voi miettiä jo valmiiksi kysymyksiä epäselvistä asioista, joita ei kenties oppaissa ole mainittu tai jos jokin oppaissa olevista asioista on selitetty liian epäselvästi. Oppaiden tarkoitus ei ole korvata varsinaista perehdyttämisen ja työnopastusprosessia, vaan toimia prosessia tukevinä apuvälineinä.

## 6 POHDINTA

Olen työskennellyt Matin ja Liisan Asemalla jo viitisen vuotta välillä osa-aikaisena ja välillä kokopäiväisesti, joten yritys ja sen toimintatavat ovat minulle jo varsin tuttuja. Tälläkin hetkellä minulla on vakituinen työsuhde yrityksessä. Idean perehdyttämisen ja työnopastusmateriaalien tekemisestä sain itse. Aihe kiinnostaa minua ja toivon, että tekemästäni työstä todella olisi hyötyä sekä uusille työntekijöille että toimeksiantajayrityksellekin.

Teoriaosaa kirjoittaessani opin paljon uusia asioita, joista ainakin toivottavasti on tulevaisuudessa hyötyä, jos joskus toimin esimiestehtävissä. Opin ymmärtämään sen, että perehdyttäminen on laaja ja monivaiheinen prosessi, johon liittyy paljon erilaisia tekijöitä, jotka pitää ja kannattaa huomioida.

Teoriaosan halusin rakentaa siten, että käsittelin toisessa luvussa laatua (erityisesti palvelun laatua), kolmannessa oppimista sekä neljännessä perehdyttämistä ja työnopastusta. Pyrin lähestymään edellä mainittuja aiheita mahdollisimman helpoista näkökulmista ja kirjoittamaan siten, että työtä on kenen tahansa helppo lukea. Työn tarkoituksena oli parantaa yrityksen palvelun laatua ja tuottavuutta hyvin suunnitellun ja toteutetun perehdyttämisen avulla, joten teoriaosa on rakennettu sen mukaan. Käytin apuna myös toisten opiskelijoiden opinnäytetöitä, joiden aiheet sivusivat edes vähän oman työni aihetta. Töistä sai hyviä lähdevinkkejä ja ajatuksia siitä, mitä asioita työssä kannattaisi käsitellä. Poimin töistä minua kiinnostavia asioita ja lähdin sen perusteella kirjoittamaan omaa työtäni.

Opinnäytetyön tekemisessä hankalaksi muodostui lähdekirjallisuuden löytäminen ja teoriaosan kirjoittaminen. Opinnäytetyön tekeminen viivästyi alkuperäisestä tavoitteesta myös ajanpuutteen vuoksi, koska tein kokopäiväisesti töitä toimeksiantajayrityksessä lähes koko opinnäytetyön tekemisen ajan ja oli välillä vaikeaa löytää aikaa sen tekemiselle.

## LÄHTEET

Grönroos, C. 2009

Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. WS Bookwell Oy. Juva.

Grönroos, C. 2000

Nyt kilpaillaan palveluilla. 5. painos. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Honkaniemi, L., Junnila, K., Ollila, J., Poskiparta H., Rintala-Rasmus, A., Sandberg, J. 2006

Viisaat valinnat. 1. painos, Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Itä-Suomen Yliopisto 2010

Oppimis- ja ohjauskäsityksiä. Verkkodokumentti. Luettu 13.12.2010.  
<http://www.uku.fi/avoin/hoitodida/oppinake.html>

Kangas, P. 2003

Perehdyttäminen palvelualoilla. 3. uudistettu painos. Työturvallisuuskeskus Palveluryhmä.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007

Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. 1.painos. Työturvallisuuskeskus TTK, Palveluryhmä.

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003

Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Gummerus Kirjapaino OY. Jyväskylä.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009

Perehdyttämisen pelikentällä. Juvenes Print. Tampere.

Lahden Ammattikorkeakoulu 2007

Hyvä perehdytys – opas (Sarja B Oppimateriaalia) Verkkodokumentti. Luettu 11.8.2010.  
<http://www.lpt.fi/lamk/julkaisu/perehdyttamisopas.pdf>

Lecklin, O. 2006

Laatu yrityksen menestystekijänä. 5.uudistettu painos. Talentum. Helsinki.

Lepistö, I. 2005

Työpaikkakouluttajan käsikirja. 3. painos. Työturvallisuuskeskus.

Paane-Tiainen, T. 2000

Oppijaksi aikuisena. Oy Edita Ab. Helsinki.

Paunonen-Ilmonen, M. 2001

Työnohjaus – toiminnan laadunhallinnan varmistaja. 1. painos, WSOY. Helsinki.

Ruohotie, P. 1997

Oppimalla osaamiseen ja menestykseen. 2.painos. Oy Edita Ab. Helsinki

Suomen virtuaaliyliopisto 2011

Motivaatio oppimisessa. Verkkodokumentti. Luettu 5.1.2011  
[http://tievie.oulu.fi/verkkopedagogiikka/luku\\_4/motivaatio.htm](http://tievie.oulu.fi/verkkopedagogiikka/luku_4/motivaatio.htm)

Tampereen Yliopisto 2002

a)Mitä on oppiminen? Verkkodokumentti. Luettu 27.9.2010  
<http://uta.fi/tyt/verkkotutor/oppimin.htm>

b)Kokemuksellinen oppiminen. Verkkodokumentti. Luettu 14.12.2010  
<http://uta.fi/tyt/verkkotutor/kokem.htm>

Taylor, J. & Furnham A. 2005

Learning at work – Excellent Practice from Best Theory. Creative Print & Design. Wales.

Työturvallisuuskeskus 2009

Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Verkkodokumentti. Luettu 22.11.2010  
[http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf)

Työsuojeluhallinto 2005

Epäasiallinen kohtelu – Ohjeita häirinnän ja muun epäasiallisen kohtelun ehkäisyyn ja käsittelyyn työpaikalla. Verkkodokumentti. Luettu 12.1.2011  
[www.tyosuoja.fi/upload/6tes3cz6.pdf](http://www.tyosuoja.fi/upload/6tes3cz6.pdf)

Työsuojeluhallinto 2010

Työnopastus ja perehdyttäminen. Verkkodokumentti. Luettu 11.8.2010  
<http://www.tyosuoja.fi/fi/opastus/1290>

Työssä oppii (ESR) 2010

- a) Oppimistyyli. Verkkodokumentti. Luettu 10.12.2010  
<http://www.tyossaoppii.fi/oppimistyyli.htm>
- b) Oppimistavat. Verkkodokumentti. Luettu 10.12.2010  
<http://www.tyossaoppii.fi/oppimistavat.htm>

Ylikoski, T. 2000

Unohtuiko asiakas? 2. uudistettu painos. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu

Öystilä, S. 2008

Aikuinen oppijana. Verkkodokumentti. Luettu 27.9.2010.  
<http://developmentcentre.lut.fi/artikkelit.asp?id=8> (Lappeenranta  
University of Technology – Koulutus ja kehittämiskeskus)

## LIITE 1 Perehdyttämistä koskevia säännöksiä

### **Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738**

#### **14 §**

##### **Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus**

Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- 1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;
- 2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- 3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- 4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

#### **3 §**

##### **Lain soveltaminen vuokratyössä**

Joka johtonsa ja valvontansa alaisena käyttää toisen palveluksessa olevaa työvoimaa (vuokratyö), on työn aikana velvollinen noudattamaan tämän lain työnantajaa koskevia säännöksiä.

Työn vastaanottajan on ennen työn aloittamista riittävän tarkasti määriteltävä vuokratyön edellyttämät ammattitaitovaatimukset ja työn erityispiirteet sekä ilmoitettava ne vuokratyöntekijän työnantajalle. Tämän on ilmoitettava työntekijälle edellä tarkoitetuista seikoista ja erityisesti varmistettava, että vuokratyöntekijällä on riittävä ammattitaito, kokemus ja sopivuus suoritettavaan työhön.

Työn vastaanottajan on erityisesti huolehdittava työntekijän perehdyttämisestä työhön ja työpaikan olosuhteisiin, työsuojelutoimenpiteisiin sekä tarvittaessa työsuojelun yhteistoimintaa ja tiedottamista sekä työterveyshuoltoa koskeviin järjestelyihin.

#### **50 §**

##### **Tiedottaminen ja yhteistoiminta yhteisellä työpaikalla**

Yhteisellä työpaikalla pääasiallista määräysvaltaa käyttävän työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen varmistettava, että hänen työpaikallaan työtä teettävä ulkopuolinen työnantaja ja tämän työntekijät ovat saaneet tarpeelliset tiedot ja ohjeet työhön kohdistuvista työpaikan vaara- ja haittatekijöistä sekä työpaikan ja työn turvallisuuteen liittyvistä toimintaohjeista. Tällaisen työnantajan on varmistettava myös, että ulkopuolinen työnantaja saa tarpeelliset tiedot työpaikan palontorjuntaan,

ensiapuun ja evakuointiin liittyvistä toimenpiteistä ja näihin tehtäviin 47 §:n mukaan nimetyistä henkilöistä.

## **Laki nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998**

### **10 §**

#### **Opetus ja ohjaus**

Työnantajan on huolehdittava, että nuori työntekijä, jolla ei ole työhön tarvittavaa ammattitaitoa ja kokemusta, saa opetusta ja ohjausta työhönsä sekä työolojen, ikänsä ja muiden ominaisuuksiensa edellyttämää henkilökohtaista opastusta työssä niin, että hän välttyy aiheuttamasta vaaraa itselleen tai muille.

## **Valtioneuvoston asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä 15.6.2006/475**

### **2 §**

#### **Koulutukseen liittyvä työ**

Nuori työntekijä voi työpaikalla käytännön työtehtävien yhteydessä järjestettävässä ammatillisessa koulutuksessa ja oppisopimuskoulutuksessa tehdä 3 §:n 1 momentin 3–5 kohdassa tarkoitettuja töitä kokeneen ja ammattitaitoisen henkilön jatkuvassa valvonnassa. Selvitys valvonnan järjestämisestä ja tarpeellisesta perehdyttämisestä liitetään työnantajan ja koulutuksen järjestäjän väliseen sopimukseen ja lähetetään tiedoksi asianomaiselle työsuojeluviranomaiselle.

Peruskoulun seitsemännestä luokasta lähtien oppilaat voivat iästään riippumatta opettajan johdolla ja välittömässä valvonnassa tehdä 4 §:ssä tarkoitettua työtä, jos se on opetuksen toteuttamiseksi välttämätöntä ja voidaan tehdä turvallisesti. Erityistä huomiota tulee kiinnittää siihen, että työvälineet ja suojaimet ovat nuorelle työntekijälle sopivat ja turvalliset käyttää.

### **5 §**

#### **Opetus ja ohjaus**

Tässä asetuksessa tarkoitettua työtä tekevä nuori työntekijä\* on tarpeellisella tavalla ja tarpeellisessa laajuudessa ohjattava ja perehdytettävä:

- 1) työpaikan olosuhteisiin, työn turvalliseen tekemiseen ja siihen mahdollisesti liittyviin terveysvaaroihin ja niiden torjuntaan;
- 2) koneiden ja laitteiden sekä kemiallisten tuotteiden toimintatapaan ja niistä johtuviin työmenetelmiin;
- 3) turvallisiin menettelytapoihin, joita on noudatettava tuotantotoiminnan aloituksessa ja lopetuksessa, koneiden puhdistuksessa, säädössä, huollossa ja korjauksessa sekä tuotantotoiminnan ennakoitavissa olevissa häiriötilanteissa samoin kuin koneiden ja laitteiden vioittuessa; sekä
- 4) käytettävien koneiden ja laitteiden sekä kemiallisten tuotteiden turvallisuusmääräyksiin samoin kuin työsuojelua koskevien säännösten mukaan työpaikalla noudatettaviin menettelytapoihin ja varotoimenpiteisiin sekä ensiapuohjeisiin.

Ennen uuden työvaiheen aloittamista on varmistuttava, että nuori työntekijä on riittävästi perehtynyt kyseessä olevaan työhön ja siihen liittyviin vaaroihin sekä osaa noudattaa työturvallisuusohjeita. Työn kuluessa on lisäksi kiinnitettävä erityistä huomiota nuoren työntekijän ohjaukseen ja valvontaan.

Nuori työntekijä on kunkin työvaiheen tai työmenetelmän omaksumisen ajaksi sijoitettava työskentelemään kokeneen ja ammattitaitoisen henkilön opastuksen ja silmälläpidon alaisena.

\*) Nuorella työntekijällä tarkoitetaan tässä tapauksessa alle 18-vuotiasta nuorta. Lisätietoja nuoren työntekijän palkkauksesta löytyy esimerkiksi Työsuojeluhallinnon verkkosivuilta.

### **Valtioneuvoston asetus pelastustoimesta 4.9.2003/787**

#### **10 §**

##### **Pelastussuunnitelman sisältö**

Pelastussuunnitelmassa on selvitettävä:

4) turvallisuushenkilöstö, sen varaaminen ja kouluttaminen sekä muun henkilöstön tai asukkaiden perehdyttäminen suunnitelmaan

### **Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta 20.1.2006/44**

#### **26 §**

##### **Yhteistoiminnassa käsiteltävät asiat**

Työnantajan ja työntekijöiden välisessä yhteistoiminnassa käsitellään sen lisäksi, mitä muualla säädetään, työn ja työpaikan olosuhteet huomioon ottaen muun ohella:

5) työsuojeluviranomaisen valvontaan kuuluvassa laissa tarkoitetun työntekijöille annettavan opetuksen, ohjauksen ja perehdyttämisen tarve ja järjestelyt.



LIITE 2 Perehdyttäjän muistilista. (Honkaniemi ym. 2006, 159)

1. OMA TYÖROOLI JA TEHTÄVÄNKUVA	VASTUUHENKILÖ	PVM/OK
omat tavoitteet ja vastuut		
tehtävän sisältö		
työskentelymenetelmät, - tavat, - periaatteet		
omat asiakkaat ja/tai yhteistyökumppanit		
tulosten seuranta ja laadun kehittäminen		
oma kehittyminen		
työvälineet (työtila, tietokone, puhelin, kulkukortit, avaimet tms.)		

2. LÄHIN TYÖYHTEISÖ	VASTUUHENKILÖ	PVM/OK
jäsenet, kollegat, esimies ja heidän työtehtävänsä		
tavoitteet, odotukset		
toimintatavat ja pelisäännöt		
asiakkaat		

3. TYÖSUHDE	VASTUUHENKIÖ	PVM/OK
työsopimus (koeaika, irtisanomisaika)		
palkka ja palkanmaksu		
työajat (työajanseuranta, ylityöt, työmatkat)		
lomat ja poissaolot		
sairaslomat ja työterveyshuolto		
ruokailu- ja muut sosiaalityöt		
henkilöstöpalvelut		
työsuhde-edut		
tyky- toiminta		
yhteistoiminta		
työsuojelu ja turvallisuus		
henkilöstökoulutus		

4. ORGANISAATIO, SEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TOIMINTATAVAT	VASTUUHENKIÖ	PVM/OK
Organisaation perustiedot (historia, toimintakenttä, organisaatiokaavio, strategia)		
toimialan tuntemus, liikeidea, visio ja missio, arvot, eettiset periaatteet ja toimintatavat		
toimintaympäristön tilanne (asiakkaat, yhteistyökumppanit, verkostot, kilpailijat)		
tiedottaminen organisaation sisällä		
tietohallintoasiat		
eri osastot ja/tai toiminta-alueet		
tutustuminen keskeisiin yhteyshenkilöihin organisaation sisällä		
yhteiset tilat		

## LIITE 3 Perehdyttämis- ja työnopastusmateriaalit



Lapinlahti

***PEREHDYTTÄMIS- JA TYÖNOPASTUSOPAS***

---

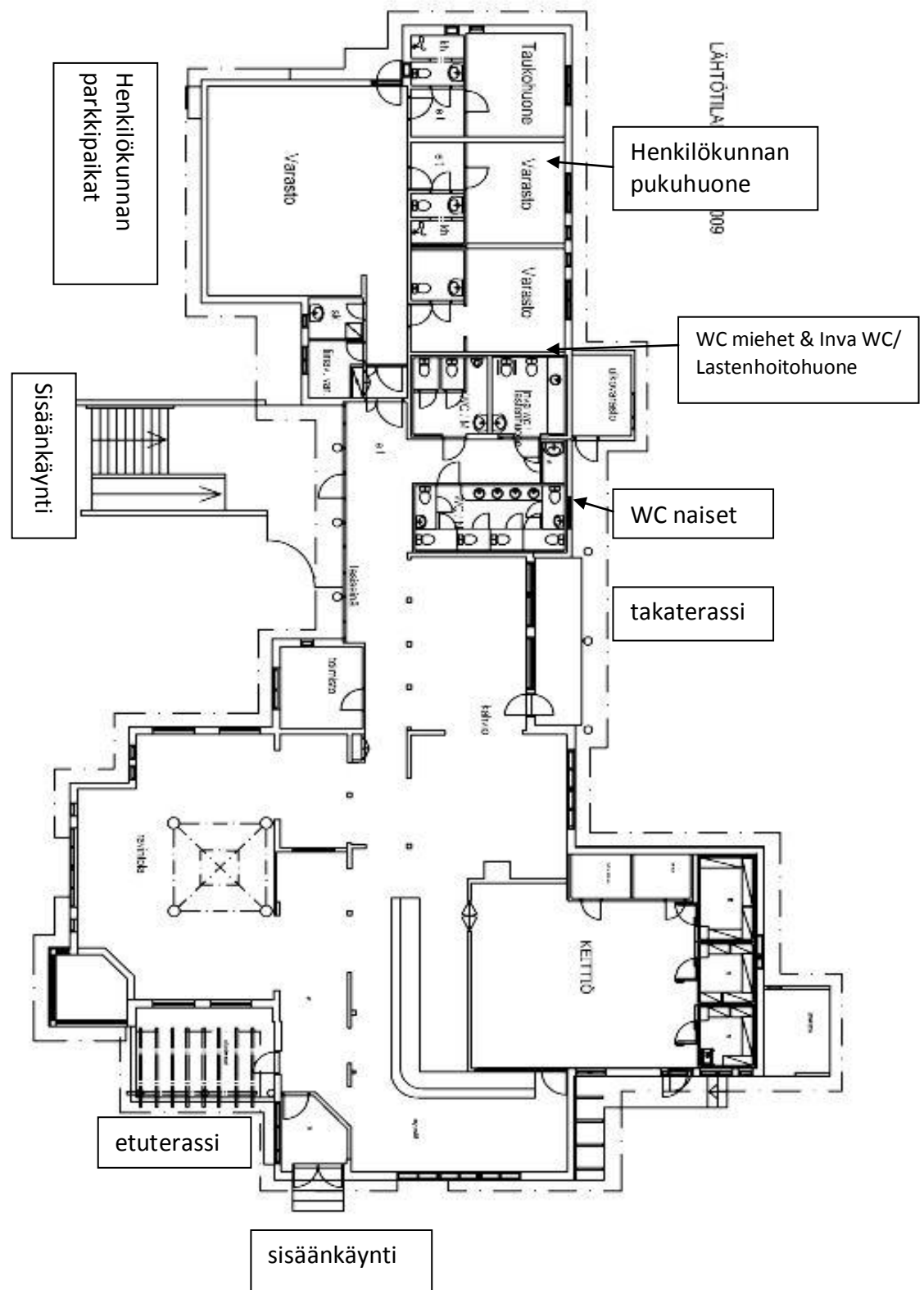
## Sisällys

<b>TERVETULOA TALOON!</b> .....	47
<b>YRITYSESITTELY</b> .....	49
<i>toiminta-ajatus ja liikeidea</i> .....	49
<i>nykytila</i> .....	49
<i>tulevaisuuden näkymät</i> .....	49
<b>KETJUJEN ESITTELYT</b> .....	50
<b>HENKILÖSTÖHALLINTO</b> .....	52
<i>työsuhdeasiat</i> .....	52
<i>työsopimus</i> .....	52
<i>koeaika</i> .....	52
<i>työaika</i> .....	53
<i>työvuorolista</i> .....	53
<i>palkkaus ja verokortti</i> .....	53
<i>tuntien laskeminen</i> .....	54
<i>lomat ja muut vapaat</i> .....	54
<i>sairastuminen</i> .....	55
<b>HENKILÖSTÖPALVELUT</b> .....	57
<i>tauot, ruokailu, tupakointi, oman puhelimen käyttö</i> .....	57
<i>sosiaalitilat</i> .....	57
<i>viestintä</i> .....	57
<b>HYGIENIA</b> .....	58
<i>työntekijän ulkoinen olemus, työasut ja niiden hoito</i> .....	58
<i>salmonellatodistus, hygieniapassi ja anniskelupassi</i> .....	58
<i>puhtaanapito ja yleinen siisteys</i> .....	58
<b>TYÖTURVALLISUUS</b> .....	59
<b>TYÖTEHTÄVÄT</b> .....	59
<b>asiakaspalvelu</b> .....	59
<i>Aamukassa 8-16</i> .....	60
<i>Välivuorolaiset</i> .....	60
<i>Iltakeittiö 14-22</i> .....	64
<i>Iltakassa 14-22</i> .....	66
<i>Yövuoro 22-06</i> .....	67
<i>Pizzavuorolaiset</i> .....	68

## ***TERVETULOA TALOON!***

Henkilökuntamme toivottaa sinut lämpimästi tervetulleeksi, toivottavasti tulet viihtymään kanssamme ☺ Tämän oppaan tarkoituksena on antaa hieman esimakua siitä, mitä tuleva työsi pitää sisällään. Toivomme, että opas auttaa sisäistämään työtehtävät ja talon tavat nopeammin, jotta työnteosta tulisi sujuvaa ja tehokasta. Seuraavalta sivulta löydät pohjapiirroksen yrityksestä. Piirrokseseen on merkattu mm. henkilökunnan pukuhuone ja henkilökunnan parkkipaikat. ☺







# YRITYSESITTELY

## *toiminta-ajatus ja liikeidea*

Matin ja Liisan Asema on Nesteen liikenneasema, jonka tarkoituksena on palvella sekä matkalaisia että paikallista asiakaskuntaa. Pääpaino on ruokatuotteissa ja elintarvikkeissa. Valikoimasta löytyy purtavaa sekä pieneen että vähän isompaankin nälkään, tavoitteena on tarjota jokaiselle jotakin. Matin ja Liisan Asemalla toimivat myös Kotipizza ja Scanburger. Lisäksi Matin ja Liisan Asemalta löytyvät myös Veikkaus- ja TOTO pisteet. Koska kyseessä on palvelualan yritys, on tietenkin tarkoituksena palvella asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla, jotta he lähtisivät yrityksestä tyytyväisinä ja palaisivat takaisinkin.

## *historiaa*

Matin ja Liisan Asema on perustettu vuonna 1982. Nimi Matin ja Liisan Asema on peräisin Juhani Ahon romaanista Rautatie, jonka päähenkilöitä ovat Matti ja hänen vaimonsa Liisa. Myös Lapinlahden ja Varpaisjärven paikallislehti ”Matti ja Liisa” on mitä luultavammin saanut nimensä siitä. Lapinlahdella toimii myös peruskoulu, joka on nimetty Matin ja Liisan kouluksi.

## *nykytila*

Yritys työllistää tällä hetkellä 20 henkilöä. Asiakaspaikkoja yrityksessä on tällä hetkellä n. 100, mutta kesäisin terassien ollessa käytössä tilaa on n.150 asiakkaalle. Tilausajokuljettajat valitsivat Matin ja Liisan Aseman vuoden 2009 taukopaikaksi. Yritys on menestyvä ja liikevaihto on nykyisin noin 4 miljoonaa euroa vuodessa.

## *tulevaisuuden näkymät*

Matin ja Liisan Asemalla suunnitellaan laajennusta ja tarkoituksena on siis kehittää toimintaa vieläkin monipuolisempaan suuntaan, koska liiketoiminta kasvaa jatkuvasti. Asiakasmäärät ovat kasvaneet, joten nykyiset kahvio- ja ruokailutilat ovat käyneet paikoin ahtaiksi. Tästä johtuen on tullut tarve laajentaa sekä päärakennusta että pysäköintialuetta. Tämä tarkoittaa sitä, että toiminnan kasvaessa myös työpaikkoja avautuu lisää.

## KETJUJEN ESITTELYT

Matin ja Liisan Asema on osa Neste Oilin asemaverkostoa joten seuraavaksi luvassa lyhyt esittely yrityksestä. Kuten jo aikaisemmin kävi ilmi, niin Matin ja Liisan Asemalla toimivat myös Kotipizza ja Scanburger. Myös niistä on luvassa lyhyet esittelyt. Lisätietoja yrityksistä löytyy esimerkiksi internetistä yritysten omilta verkkosivuilta.



- on nuori yritys, jolla on takanaan pitkä historia ja kuusi vuosikymmentä öljyalan osaamista
- on pystynyt taitavasti yhdistämään vankan toimialakokemuksen uuden ajan liiketoimintaan ja ympäristöarvoihin
- on korkealaatuisiin puhtaamman liikenteen polttoaineisiin keskittyvä jalostus- ja markkinointiyhtiö
- yhtiö tavoittelee kasvua sekä öljynjalostuksessa että huippulaatuisen uusiutuvista raaka-aineista valmistetun dieselin tuotannossa

### *Neste Oilin brändi*

*"Pyrimme kaikessa toiminnassamme huippulaatuun, turvallisuuteen ja ympäristövastuullisuuteen. Toimimme avoimesti läpi koko organisaation. Yritykseemme on kertynyt ainutlaatuinen osaaminen öljynjalostuksen koko arvoketjusta. Olemme edelläkävijöitä teknologiassa, edistyksellisissä tuotteissa ja logistiikan hallinnassa. Brändilupauksemme on kiteytetty sloganin muotoon: "Refining the Future". Lause kuvaa monella tapaa toimintaamme. Jalostamme tulevaisuutta varten. Meillä on kykyä käyttää haastavia ja uusia raaka-aineita. Olemme sitoutuneet tuomaan markkinoille puhtaampia, vähemmän ympäristöä kuormittavia tuotteita. Kuljetamme ja toimitamme tuotteet niin, että ympäristövastuullisuus todentuu kaikessa toiminnassamme. Tunnistamme asiakkaidemme toiveet ja haluamme täyttää ne aidosti."*



*"Kotipizza Oyj on suomalainen, vuonna 1987 perustettu pizzaketju, jolla on tällä hetkellä yli 250 myymälää yli 130 paikkakunnalla Suomessa. Kotipizza-ketjun myymälöiden myynti vuonna 2008 oli 64,9 miljoonaa euroa. Yli 95 prosenttia Suomen Kotipizza-myymöloistä on franchisingperiaatteella toimivia itsenäisten franchisingyrittäjien johtamia myymälöitä. Franchisingyrittäjyydessä yrittäjä saa käyttöönsä testatun ja kannattavan liikeidean sekä valmiin tuotteen ja tuotemerkin, tietotaidon ja muut yhteistyön edut.*

*Kotipizza suhtautuu tekemiseensä yksityiskohtiin menevällä kunnianhimolla - tavoitteenaan aikaansaada asiakkailleen ainutlaatuinen ja laadukas makunautinto.*

*Kotipizza takaa tinkimättömän laadun niin palvelussa, siisteydessä, tuotteen valmistuksessa, kuin jokaisen raaka-aineenkin osalta. Mikään Kotipizzassa käytössä oleva elintarvike tai muu tuote tai pakkaus ei ole valittu sattumalta, vaan monen tuotteen taustalta löytyy pitkäjänteinen kehitys- ja yhteistyö Suomen ja maailman johtavien valmistajien ja toimittajien kanssa.*

*Aito Kotipizza leivotaan aina tilauksen jälkeen ja asiakkaan toivomusten mukaan. Näin syntyy tuore, yksilöllinen ja herkullinen Kotipizza, joita uunituoreina ja lämpiminä nautitaan Suomessa vuosittain yli 8 miljoonaa kappaletta."*



*"ScanBurger on vuonna 1996 perustettu suomalainen pikaruokaketju. Meidän ideologianamme on tyydyttää nälkä. Isokin nälkä. Maukkaasti. Emme kutsu vain tutustumaan - toivotamme tervetulleeksi syömään!*

*Perinteinen pikaruokaravintolan liiketoimintakonsepti käsittää tarkkaan mietityt toiminnalliset ja visuaaliset elementit laajasta strategiasta aina pienimpään yksityiskohtaan saakka. ScanBurger-liiketoimintakonseptissa toteutetaan pikaruokakulttuurin paluuta juurilleen. Ravintolamiljööllä pyritään tukemaan tasapainoisesti maittavia annoksia ja luomaan positiivinen tunnelma kaikenlaisille asiakkaille. Tarkoitus on luoda asiakkaalle elämys ja tehdä ruokailuhetkestä hauska hetki päivän keskellä."*

# HENKILÖSTÖHALLINTO

## työsuhdeasiat

*Matin ja Liisan Asemalla noudatetaan **Matkailu-, ravintola- ja vapaa-ajan palveluita koskevaa työehtosopimusta**.*

*Työehtosopimusosapuolina toimivat Palvelualojen ammattiliitto, PAM ry ja Matkailu- ja Ravintolapalvelut MaRa ry.*

*työehtosopimuksessa on sovittu työssä noudatettavista vähimmäisehdoista, kuten palkoista, työajoista, sairausaikaan liittyvistä asioista, vuosiloman antamisesta, lomapalkasta, lomakorvauksesta ja lomarahosta. PAMin neuvottelemat palkat ovat vähimmäispalkkoja, joita työpaikalla tulee vähintään noudattaa.*

## työsopimus

*PAM ry ja MaRa ry suosittelevat työehtosopimuksen liitteenä olevan mallin mukaista kirjallista työ Sopimusta, jossa määritellään **työsopimuksen tekijät, työ Sopimuksen voimassaolo, koeaika, työaika sekä lisä- ja ylityö, työtehtävä, palkkaus, noudatettava TES, muut ehdot, päiväys ja allekirjoitus***

*jos työ Sopimus on suullinen, työnantaja on velvollinen antamaan työntekijälle kirjallisen selvityksen työnteon keskeisistä ehdoista työ Sopimuslain 2 luvun 4§:n mukaisesti*

*Matin ja Liisan Asemalla yleinen käytäntö on, että työ Sopimus tehdään kirjallisena*

## koeaika

- alkaa työnteon aloittamisesta
- enintään 4 kk
- 8 kuukautta lyhyemmässä määräaikaisessa työsuhteessa koeaika voi olla kuitenkin enintään puolet työsuhteen kestosta

- koeaikana työsuhde voidaan molemmin puolin purkaa irtisanomisaikaa noudattamatta → työsuhde lakkaa päivän päättyessä

## *työaika*

- määräytyy kolmiviikkoisjaksottain
- säännöllinen työaika on enintään 111 tuntia kolmessa viikossa (joskus tunteja voi olla enemmän tai vähemmän → tasoittuvat 7 viikon aikana)
- osa-aikatyöntekijän työaika on vähemmän kuin keskimäärin 111 tuntia kolmessa viikossa
- työvuoron pituus vähintään 4 tuntia, Matin ja Liisan Asemalla työvuorojen pituus on yleensä 8 tuntia
- työvuorojen välinen lepoaika on vähintään 8 tuntia

## *työvuorolista*

- tehdään aina seuraavalle kolmelle viikolle ja sen on oltava esillä viimeistään viikkoa ennen sen alkamista
- vuoron vaihdosta on ilmoitettava esimiehelle
- vapaatoivomukset voi kirjoittaa työvuorolistan sivussa olevaan tyhjään tilaan

## *palkkaus ja verokortti*

- palkkaus määräytyy työehtosopimuksen mukaisesti
- palkka maksetaan seuraavan kuukauden 1. päivänä (esim. tammikuun palkka maksetaan helmikuun 1. päivänä, helmikuun palkka maaliskuun 1. päivänä jne.)
- verokortti toimitetaan työnantajalle tilinumeron kera heti työsuhteen alettua
- alle 18- vuotiaalle työntekijälle maksetaan 80% asianomaisen palkkaryhmän palkasta, mikäli hänellä ei ole alan ammattitaitoa tai pätevyyttä

## *tuntien laskeminen*

- jokainen työntekijä laskee tekemänsä työtunnit itse ja merkkää listaan
- iltalisät klo 18-24
- yölisät klo 24-06
- sunnuntaisin ja juhlapyhinä tunnit lasketaan tuplana (jos olet ollut sunnuntaina töissä esim. klo 14-22, silloin olet tehnyt perustunteja 8, iltatunteja (iltalisät) 4 x 2 ja pyhäätunteja 8 )
- aattona klo 15 jälkeen tehdystä työstä maksetaan perus-, ja iltalisät 50% korotettuna → uudenvuodenaatto, pääsiäislauantai, vapunaatto, juhannusaatto, jouluaatto
- aattolisää ei makseta pyhäpäiville sijoittuvalta aatolta

## *lomat ja muut vapaat*

- vuosilomaetudet määräytyvät vuosilomalain ja työehtosopimuksen mukaan
- lomanmääräytymisvuodella tarkoitetaan 1.4.-31.3. välistä aikaa, nämä päivät mukaanluettuna
- lomanmääräytymiskuukautena pidetään kalenterikuukautta, jolloin työntekijälle on kertynyt vähintään **14 työssäolopäivää** tai työssäolon veroista päivää
- jos työntekijä on sopimuksen mukaisesti työssä niin harvoina päivinä, että hänelle ei tästä syystä kerry ainoatakaan 14 työssäolopäivää sisältävää kalenterikuukautta tai vain osa sisältää 14 työssäolopäivää, täydeksi lomanmääräytymiskuukaudeksi katsotaan kuukausi, jonka aikana työntekijälle on kertynyt **vähintään 35 työtuntia** tai työssäolon veroista tuntia
- vuosilomasta 24 arkipäivää on pidettävä lomakaudella (2.5.-30.9. välisenä aikana), muu osa lomasta (talviloma) on annettava viimeistään seuraavan lomakauden alkuun mennessä

- *loman pituus määräytyy täysien lomanmääräytymiskausien lukumäärän ja työsuhteen pituuden mukaan*
- *työnantaja määrää loman ajankohdan kuultuaan ensin työntekijän mielipiteen halutusta ajankohdasta*
- **pääsääntöisesti** loman ajankohta on ilmoitettava työntekijälle **kuukautta ennen** sen alkamista, kuitenkin **viimeistään kahta viikkoa aikaisemmin**

### ***Juhla- ja pyhäpäivälyhennys (JP) eli JP-päivä***

- *työaikaa lyhentävät seuraavat työsuhteen kestoajaan sisältyvät juhla- ja pyhäpäivät: loppiainen, pitkäperjantai, vapunpäivä, helatorstai, juhannuspäivä, itsenäisyyspäivä, jouluaatto, joulupäivä*
- *työajan lyhennykseen on oikeus työntekijällä joka on työskennellyt vähintään yhden kokonaisen työvuoron sellaisella viikolla, jolla on edellä mainittu juhla- ja pyhäpäivä*
- *tammi-kesäkuulle sijoittuvista JP-päivistä ansaitut JP-vapaat annetaan saman vuoden joulukuun loppuun mennessä, ellei toisin sovita*
- *heinä-joulukuulle sijoittuvista JP-päivistä ansaitut JP-vapaat annetaan seuraavan vuoden kesäkuun loppuun mennessä, ellei toisin sovita*
- *JP-vapaita annettaessa on kuultava työntekijää*

## ***sairastuminen***

- työntekijällä on oikeus sairausajan palkkaan, jos
  - työsuhde on kestänyt vähintään kuukauden ja
  - työntekijä on sairauden tai tapaturman johdosta estynyt tekemästä työtä ja
  - työntekijä ei ole aiheuttanut työkyvyttömyyttään tahallisesti tai törkeällä tuottamuksella
- tai
  - työntekijä on määrätty tartuntalain mukaiseen karanteeniin
- työntekijä on velvollinen viipymättä henkilökohtaisesti ilmoittamaan sairastumisestaan työnantajalle tai tämän edustajalle
- jos työntekijä laiminlyö välittömän ilmoituksen tahallaan tai huolimattomuudesta, palkanmaksu- velvollisuus alkaa ilmoittamisesta

- työkyvyttömyydestä on vaadittaessa esitettävä lääkärintodistus tai muu työnantajan hyväksymä selvitys
- enintään kolme kalenteripäivää kestävänsä sairaustapauksen osalta selvitys voidaan esittää myös työterveyshoitajan, terveydenhoitajan tai sairaanhoitajan antamalla todistuksella
- työterveyshuolto on Suomen Terveystalolla lisämessä Pohjolankadulla  
→ **Sairauslomatodistus haetaan Suomen Terveystalolta lisämessä, tai tarvittaessa työnantajan suostumuksella Lapinlahden terveyskeskuksesta**
- lisätietoja muista poissaoloista työehtosopimuksessa

## ***työsuhteen päättyminen***

- määräaikainen työsuhde päättyy määräajan päättyessä eikä sitä voi irtisanoa kesken määräajan, ellei irtisanomismahdollisuutta ole työsopimuksessa mainittu
- toistaiseksi voimassa olevassa (vakituksessa) työsuhteessa noudatetaan työehtosopimuksen mukaisia irtisanomisaikoja
- työntekijän, joka ei noudata irtisanomisaikaa, on korvattava työnantajalle noudattamatta jätetyn irtisanomisajan palkkaa vastaavaa määrää
- mikäli työnantaja päättää työsuhteen ennen määräaikaa, työnantaja korvaa työntekijälle aiheuttamansa vahingon työsopimuslain 12 luvun mukaan



## ***HENKILÖSTÖPALVELUT***

### ***tauot, ruokailu, tupakointi, oman puhelimen käyttö***

- jokaisella työntekijällä on mahdollisuus ruokailuun ja kahvitaukoihin työpäivän aikana → jokainen työntekijä huolehtii omista tauoistaan
- ruokamaksu vähennetään suoraan palkasta sen mukaan, montako päivää olet ollut töissä
- tupakointi työaikana on **kielletty**
- oman puhelimen käyttö on sallittua tarvittaessa

### ***sosiaalitilat***

- työntekijöiden pukuhuone sijaitsee rakennuksen takaosassa huoneessa numero 3
- huoneesta löytyy wc ja suihku
- omia kaappeja ei riitä kaikille, mutta voit kysyä, jos joku haluaisi jakaa kaappinsa kanssasi 😊

### ***viestintä***

- sisäinen viestintä hoidetaan joko suusanallisesti tai lappusilla jotka löytyvät keittiön seinältä
- tiedotteet löydät myös keittiön seinältä
- ulkoinen viestintä hoituu pääasiassa lehtien ja internetin kautta → Matin ja Liisan Asemalla on internet sivut, sekä myös facebook profiili, jota pyritään aktiivisesti käyttämään markkinointikanavana

# HYGIENIA

## *työntekijän ulkoinen olemus, työasut ja niiden hoito*

- Nesteen työasu, johon kuuluu mm. housut tai hame, lyhyt- tai pitkähihainen paita, huivi, liivi, neuletakki, essu ja nimilappu → neuletakki ja liivi on tarkoitettu lähinnä kassavuorossa työskentelville henkilöille
- työasun tulee olla **siisti**
- keittiövuorolaisilla täytyy olla hiukset kiinni ja huivi päässä
- jokainen pesee ja tarvittaessa silittää omat työvaatteensa itse, työpaikka tarjoaa pesuaineet

## *salmonellatodistus, hygieniapassi ja anniskelupassi*

- kopiot todistuksista toimitetaan työnantajalle työsuhteen alettua ja liitetään omavalvontakansioon
- jos matkustetaan yli neljäksi päiväksi Pohjoismaiden ulkopuolelle, salmonellatodistus täytyy uusua

## *puhtaanapito ja yleinen siisteys*

- asiakastilojen siivouksesta vastaa maanantaista lauantaihin ulkopuolinen siivooja
- sunnuntaiaamuisin kuitenkin mopataan lattiat ja siivotaan wc:t
- muistetaan pitää pöydät puhtaina → kun keräät astioita, ota puhdas keittiöliina mukaan ☺
- muistetaan tarkistaa wc:t ainakin 2 kertaa päivässä, tarvittaessa useammin → onko käsipyyhkeitä ja wc-paperia, kuittaus keittiön seinällä olevaan listaan
- siivotaan omat jäljet ☺
- keittiön hyllystöt, laatikot ja kaapit on myös hyvä pyyhkiä riittävän usein!

## ***TYÖTURVALLISUUS***

- hätänumero **112**
- myrkytystietokeskus **(09) 471 977**
- Nesteen hätätoimintaohjeet on jokaisen luettava töihin tullessaan →löytyvät seinältä kahvinkeitTIMIEN läheisyydestä
- ole varovainen koneiden ja laitteiden kanssa, kysy apua tarvittaessa, jos et tiedä miten jokin laite toimii
- keittiöstä löytyy sammutuspeite ja jauhesammutin, tarkista niiden paikat
- laastarit ja rasvalaput löytyvät keittiön siivouskomeron läheisyydestä

## ***TYÖTEHTÄVÄT***

### ***asiakaspalvelu***

- palveluammattissa työskenneltäessä asiakaspalvelu on avainasemassa
- jokainen vastaa siitä, että palvelee asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla, se on jokaisen velvollisuus, mutta myös oikeus ☺
- taitava asiakaspalvelija tulee hyvin toimeen kaikkien ihmisten kanssa
- sujuva ja joustava palvelu tuottaa tuloksia

### ***Aamukeittiö 6-14***



- palvelee asiakkaita ☺
- huolehtii lounasruokien valmistuksesta ja esille laitosta, sekä ruokien riittävydestä
- leipoo munkit
- tekee tilauksia (Valio, Scan..)
- suunnittelee ruokalistaa → seuraavan viikon ruokalistan on oltava valmiina viimeistään edellisen viikon tiistaina
- ottaa ruokanäytteet ja seuraa ruokien lämpötiloja
- huolehtii pullatiskistä
- ohjeistaa iltakeittiövuorolaista, jos on jäänyt jotain tekemättä (esim. kalja, lihojen ruskistus, kiisseli jne.)
- huolehtii siivouksesta sunnuntaiaamuisin (asiakastilojen lattioiden moppaus, vessojen siivous 8-16 keittiövuorolaiselle)
- Kuorman purut → listojen tarkistus, tarvittaessa reklamaatiot (jos et tee itse, varmista, että joku tekee), muista myös vastaanottotarkistus → lämpötilojen seuranta ja merkkkaus omavalvontakansioon

## ***Aamukassa 8-16***

- palvelee asiakkaita ☺
- huolehtii, että alkoholi tai tupakkatuotteita ei myydä alaikäisille
- ei myy veikkauksia alaikäisille
- seuraa, että alle 15 vuotiaat eivät pelaa RAY:n pelejä
- täyttelee hyllyjä
- laskee pääkassan ennen vuoron loppua → vuororaportti riittää
- pesee käytössä olleet maito- ja kermakannut ja vaihtaa puhtaat tilalle

*Vuororaportin  
ottaminen  
opastetaan  
ensimmäisessä  
kassavuorossa.*

## ***Väli vuorolaiset***

- palvelevat asiakkaita ☺
- aamu- ja iltakeittiövuorolaisen ”apulaisia”
- kiire päivinä kannattaa sopia etukäteen kuka tekee mitäkin ja vaihdetaan työtehtäviä sitten päikseen, jos meinaa käydä tylsäksi ☺
- 1 tiskaa, 1 tekee burgerit ja lista-annokset (tarvittaessa 2) , 1 tiskaa (tarvittaessa 2)  
→ homma toimii ☺

## *Scanburger*

- laita "kuntoon" → kytke laitteet päälle
  - rasvakeittimien lämpötila 180°C
  - pihviparila 200°C
  - lämpölevy 1
  - sämpyläparila 150°C
- jos rasvakeittimen astiat ovat tyhjä, laita n. 7 litraa syväpaistoöljyä kumpaankin astiaan
- ota pakkasesta sulamaan pihvit, sämpylät, ranskalaiset
- leikkaa tomaattia ja sipulia vetolaatikkoon (lämpölevyn alapuolelle)
- laita salaatti, majoneesit ja kurkut esille, leikkaa salaattia reilusti jos tiedät että on tulossa kiireinen päivä
- tarkista, onko pekonia, kebabia, makkarapihvejä sulassa, jos ei → ota sulamaan
- tarkista ranskalaisboxit, dippikupit, hampurilaistaskut, jos ovat vähissä, lisää löytyy 1 huoneen varastosta
- laita ketsuppipussit, ananasrenkaat vetolaatikkoon (lämpölevyn alapuolelle)
- tarkista, onko majoneesia purkitettu riittävästi, eniten menee perusmajoneesia

## *Scanburgerit ja ateriat*

- ateriat tehdään tilausten mukaan, eli mitään ei yleensä ole valmiina
- ranskalaiset kannattaa laittaa paistumaan ensin, sitten pihvi ja viimeiseksi sämpylä
- katso lisätietoja burgereista ja aterioista "ruokalista" liitteestä

## Pullatiski



- pullatiskin on oltava siisti ja päiväsaikaan myytäviä tuotteita saa olla reilusti
- ilta-aikaan tiskin ei tarvitse olla niin täynnä, koska kaikki myymättä jääneet pullat menevät kuitenkin yöllä roskeen ja tilalle vaihdetaan tuoreet
- lettuja ja mansikkahilloa oltava aina myynnissä

### Rahka- ja hillopullat

- paina kohonneen pullan keskelle "kuoppa" ja täytä se rahkalla tai paistonkestävällä hillolla
- voitele reunat kananmunalla ja ripottele raesokeria koristeeksi

### Voipullat

- leikkaa voista pieniä kuutioita ja paina kohonneen pullan sisään
- voitele kananmunalla ja ripottele päälle sekä hienoa sokeria että raesokeria
- *Pullat paistetaan uunissa 160°C noin 15 minuuttia*

- gluteeniton kahvileipä löytyy pakastimesta
  - o kääretorttu → laktoositon
  - o vaniljakierre
  - o kanelikierre
  - o munkki

### HUOM!

kierteet ja munkki eivät sisällä maitoa, soijaa, kananmunaa tai viljaa

**Lettutaikinan ohje:**

5 litraa laktoositonta maitoa  
 n. 20 dl jauhoja  
 15 kananmunaa  
 suolaa

***Astiahuolto***

- lasit ja kahvikupit pestään omassa koreissaan, ei pestä sekaisin
- ruokailuvälineet pestään 2 kertaa, ensin sekaisin, sitten lajiteltuna pieniin koreihin
- kun lähdet keräämään astioita, ota puhdas keittiöliina mukaasi ja pyyhi pöytiä tarvittaessa, tuolit laitetaan siististi pöytien alle, mausteet viedään takaisin maustepöydille ja lehdet lehtitelineeseen

***Jätteiden lajittelu***

- lajitellaan biojätteet
- pahvipuristin löytyy takavarastosta, joten tyhjät pahvilaatikat viedään sinne
- lehtilaatikko on takapihalla kuten biojäteastiat ja jätepuristinkin
- palautuspulloille on laatikko tiskipöydällä, kun se täyttyy, tyhjennetään pullonpalautuskoneeseen → rahat säästöpossuun
- muut jätteet sekajätteeseen



- rasvakeittimien öljyille on säiliö takapihalla

## ***Iltakeittiö 14-22***

- jos aamukeittiövuorolaiselta on jäänyt jotain tekemättä, se pyritään tekemään ensin  
→ esim. lihojen ruskistus, kiisseli tai kalja jne.

### **kalja pieneen tonkkaan:**

- **1 kaljauute, vajaa kannu sokeria, ¼ palaa hiivaa, kädenlämpöistä vettä**

### **kalja isoon tonkkaan:**

- **2 kaljauutetta, vajaa 2 kannua sokeria, 1 pala hiivaa, kädenlämpöistä vettä**

### **lihojen ruskistus**

- **uunissa, sinisillä "pelleillä" → uunissa on valmis lihojen ruskistusohjelma, mausta lihat aromisuolalla ennenkuin laitat ruskistumaan**
- huolehtii noutopöydästä ja seuraa ruokatilannetta siihen asti, kunnes lämpimät ruoat haetaan pois (noin klo 16-17, tilanteesta riippuen)
- huolehtii siitä että pakit tulevat pestyksi → *muista vaihtaa astianpesukoneeseen vesi sen jälkeen kun olet pessyt pakit ☺*





- salaattipöydän täytyy olla kunnossa iltaan asti, se haetaan pois klo 20, jonka jälkeen pyyhitään linjaston reunat → *vesien tyhjennys maanantaisin, keskiviikkoisin ja lauantaisin*
- huolehtii, että pullatiskissä on riittävästi myytävää ja että myytävää riittää iltaan asti
- hellan puhdistus
- työtasojen puhdistus
- uunien pesu → pesutabletit keittiön siivouskomerossa, uuneissa on valmis uunin pesuohjelma
- lattian pesu → lakaise ensin, suihkuta pesuaine, harjaa, huuhtelee, kuivaa lastalla ja lopuksi vielä tarvittaessa mopilla, myös pöytien aluset on pestävä ja lastattava
- lattiakaivon puhdistus

### **Burgeripuolen puhdistus (klo 21, ellei toisin ole sovittu)**

- katso että laatikot ovat siistit, peitä juusto
- jos on aikaa, ranskalaiset, pihvit ja sämpylät voi täytellä valmiiksi aamua varten
- sammuta laitteet, mutta pihviparila vasta sitten, kun se on puhdistettu
- kaikki irtoavat osat ja astiat voi pestä koneessa, mutta ranskalaislapio olisi hyvä pestä käsin
- puhdistaa pihviparila vedellä (rappaa apuna käyttäen), anna kiehua kunnolla, pyyhi vielä paperilla
- harjaa parilan yläosa teräsharjalla, pyyhi vielä paperilla, sammuta parila sen jälkeen tai aikaisemmin
- tyhjennä parilan rasva-astia, pese koneessa
- sämpyläparilan voi pyyhkiä paperilla ja tarvittaessa öljytä ruokaöljyllä
- kun olet pyyhkinyt näkyvän lian, laita kaikki pesemäsi osat ja astiat takaisin paikalleen
- vaihda astianpesukoneeseen vesi rasvaisten astioiden pesun jälkeen
- **Öljyn vaihto**
- öljyt vaihdetaan n. joka toinen päivä
- öljyastiat tyhjennetään takapihalla olevaan säiliöön
- ranskalaisaltaan takana on yleensä paljon ranskalaisia, joten ne kannattaa puhdistaa sieltä pois

- suodattimet voi myös pestä koneessa, jos ne ovat likaiset
- tiskataan mahdollisuuksien mukaan kaikki astiat ennen kotiinlähtöä
- pyyhitään kaikki pöydät
- tehdään yövuorolaiselle lettutaikina valmiiksi

### ***Jos ei ole tekemistä voi esimerkiksi..***

- tarkistaa vessat ☺
- täyttää elintarvikehyllyjä → tarkista päiväykset, uusimmat tuotteet taakse, vanhemmat eteen ☺
- järjestellä ja pyyhkiä keittiön hyllyjä ja laatikoita ☺
- järjestellä ja pyyhkiä kylmiöt varsinkin esim. päivää ennen tukku kuorman tuloa ☺
- järjestellä pakastinta ennen pakastekuorman tuloa ☺
- tyhjennellä tyhjät maitokorit pois ennen uuden maitokuorman tuloa ☺
- pestä astiakärryt ☺
- lattianpesun yhteydessä siirrellä pöytiä pois paikoiltaan ja puhdistaa liat ☺
- järjestellä ja siistiä siivouskomeron ☺
- siistiä ja täytellä maustepöytiä ☺
- siivota henkilökunnan huoneen ☺
- kastella ulkokukat, tyhjentää terassin tuhkakupit ☺

## ***Iltakassa 14-22***

- tarkistaa töihin tullessaan vessat
- tauottaa aamukassavuorolaisen, jos tarvetta
- huolehtii, että alkoholi tai tupakkatuotteita ei myydä alaikäisille
- ei myy veikkauksia alaikäisille
- seuraa, että alle 15 vuotiaat eivät pelaa RAY:n pelejä
- palvelee asiakkaita ☺
- täyttelee hyllyjä yhdessä aamukassavuorolaisen kanssa
- jos ehtii ja on tarvis, voi kerätä astioita pöydistä
- huolehtii, että oluen myynti lopetetaan klo 21 → verhot kiinni
- anniskeluaika loppuu klo 21:30, peitä anniskelujuomat
- laskee molemmat kassat → ota vuoro- ja loppuraportti, tyhjennä myös kuitit ja laita tilityksen mukaan
- ottaa totokoneesta kassataseen → ennen klo 21, paina F2, sunnuntaisin kone menee aikaisemmin kiinni!
- laittaa tankit lukkoon klo 21
- pesee kerma – ja maitokannut, vaihtaa puhtaat tilalle
- täyttää sämpylävitriinin, pilkkoo sipulia, täyttää kurkkusalaattikipon, katsoo onko maitoja ja kermaa

## *Yövuoro 22-06*

- leipoo pullat → maitojauhetta 3dl/litra
- palvelee asiakkaita 😊



- tekee salaatit, täyttää lisukekipot → vihannesleikkurin osia ei saa pestä koneessa
- paistaa letut, pullat, pasteijat ym. pullatiskiiniin
- pyyhkii linjaston ja pullatiskiiniin → vanhat pullat pois, uudet tilalle
- jos lämpöhauteet on tyhjennetty, täytetään ne
- vie tyhjät pakit lämpöhauteisiin
- purkittaa hampurilaismajoneesit
- paistaa kananmunat reissuleipien väliin

- tarvittaessa leipoo piirakoita ja/tai mokkapaloja
- tekee tarvittaessa salaatinkastikkeen
- siivoaa jälkensä ☺ → keittiön lattian voi mopata
- tekee aamuvuorolaiselle lettutaikinan valmiiksi
- laskee kassan → vuororaportti riittää
- vaihtaa maito- ja kermakannut ja pesee käytössä olleet
- maitokuorma-aamuna vaihtaa myyntiin uudet maidot ja tuo vanhat pois

### ***Pizzavuorolaiset***

- huolehtivat pääasiassa pizzapuolen toiminnasta, mutta hiljaisena aikana auttelevat myös keittiössä ja palvelevat asiakkaita

# KASSAOHJEET

---

---

---

# MAKSUVÄLINEET JA ETUKORTIT

Maksuvälineenä käyvät käteisen lisäksi pankkikortti, VISA Electron, VISA, Mastercard, American Express, Nesteen maksu- ja luottokortit, Lounassetelit, lahjakortit

## *Lounaseteleiden käsittely*

- Lounassetelillä ei voi ostaa alkoholia, tupakkaa, elintarvikkeita tai muita hyödykkeitä. Lounasseteliä ei voi vaihtaa rahaksi, eikä siitä anneta vaihtorahaa
- Tarkista, että Lounasseteli on vastaanottaessasi **ehjä, mitätöimätön ja aito**. Valoa vasten katsottaessa aidossa Lounassetelissä näkyy vesileima. Ultraviolettilaitteella nähdään myös turvakuviot. Lisäksi seteleiden numerointi on juokseva.
- Lounassetelin alareunan optinen rivi luetaan koneellisesti, joten alas vaalealle alueelle ei saa tehdä **minkäänlaisia merkintöjä**.
- Lounasseteli on **ehdottomasti mitätöitävä** leimaamalla tai rastimalla (x) setelin yläosan vaalea soikio tussilla tai kuulakärkikynällä.
- **Lounassetelit uudella ilmeellä** mitätöidään leimaamalla tai rastimalla oikean yläkulman vuosiluku.
- Tarkista Lounassetelin **voimassaoloaika**. Vanhentuneita seteleitä **ei saa hyväksyä** maksuvälineenä. Luottokunta **ei suorita tilitystä vanhentuneista seteleistä**.

→ paina **MAKSUTAPA, ENTERILLÄ LOUNASSETELIN KOHDALLE, NÄPPÄILE LOUNASSETELIN SUMMA (esim 9,70), ENTERILLÄ KÄTEISEN TAI KORTIN KOHDALLE JA SUMMA** (jos lounasseteli ei riitä kaikkien ostosten maksamiseen)

- lounassetelit otetaan talteen kassalaatikkoon
- lounasseteliä ei saa taittaa

## *Lahjakortit*

- lahjakortilla tehtyjä ostoksia ei tarvitse lyödä kassaan
- kortti otetaan talteen kassalaatikkoon
- ruokalahjakortin hinta ostettaessa on 8,90 €
- tilausajokuljettajien lahjakorteissa on takana Nesteen leima → kortin arvo 10 €, mielellään käytettävä kerralla (voi kuitenkin merkata korttiin paljonko on jäljellä, jos koko summaa ei käytä)
- kun tilausajokuljettajat maksavat lahjakortilla, paina **VUOKRAUS, 7**
- Nesteen omat lahjakortit toimivat, kuten maksukortit, joista luetaan magneettinauha

## Muista kysyä **Plussakorttia**

- plussakortti vetäistään ensin

## ***Muista kysyä onko asiakkaalla Matin ja Liisan Aseman omaa leimakorttia***

- 1 leiman saa normaalikokoisesta pizzasta, hampurilaisateriasta, lounaasta, perhepizzasta saa 2 leimaa
- tarjoushintaisten tuotteista ei tule leimaa
- täydellä kortilla saa ilmaiseksi lounaan, hampurilaisaterian tai normaalikokoisen pizzan
- perhepizza puoleen hintaan

## **ALENNUKSET**

Rahtari alennus → paina ASIAKAS 1 ENTER → kone laskee alennuksen suoraan

- rekkakuskeille
- poliiseille
- ambulanssikeikalle
- taksikeikalle
- VR:n porukalle
- "kanta-asiakkaille" (jos käyvät useasti saman päivän aikaan kahvilla)

Yrityksille (mm. Lapinlahden kunta, Mellano, Lametal, Kevako, Lapinlahden pienkoneistus) arkisin lounas/hampurilainen → paina ASIAKAS 7 ENTER → kone laskee alennuksen suoraan

Henkilökunnalle → paina ASIAKAS 2 ENTER → kone laskee alennuksen suoraan

## **VEIKKAUS**

- veikkauksia tai arpoja ei voi maksaa luotolla
- työnantaja maksaa veikkauskoulutuksen, jos sellainen on tarvetta käydä
- arpalaatikossa olevat itse tehdyt porukat lyödään "**Omat porukat**" napin alle
- muut veikkauksen pelit lyödään "**VEIKKAUS**" napin alle
- arvoissa viivakoodit, joista saadaan hinta
- voitonmaksuja varten on oma näppäin "**VOITONMAKSU**", josta löytyy sekä veikkauksen, että arpojen voitonmaksu → valitse sopivin (1 Veikkaus, 2 Arpavoitonmaksu)
- myyntiraportti otetaan klo 24
- muista, että veikkauksia ei myydä alle 18-vuotiaille
- lisätietoja [www.veikkaus.fi](http://www.veikkaus.fi)

# TOTO

- kone avataan painamalla F1 ja syöttämällä tunnus painamalla välisumma ja syöttämällä salasana
- porukkapelien lista saadaan painamalla **ERIKOISTOIMINTA, F3, 99** ja **PRINT**
- listasta näet porukoiden numerot ja mallitositteet saat tulostettua painamalla **ERIKOISTOIMINTA, F3**, porukan numero (esim. 1) ja **VÄLISUMMA → jatka niin kauan, että kaikista listalla olevista porukoista on mallitosite → mallitositteet laitetaan porukoille varattuun telineeseen omille paikoilleen (TROIKKA peleille on oma rivi, V4 peleille on oma rivi jne.. )**
- kun myyt porukan, paina **F3**, porukan numero, **VÄLISUMMA** ja **PRINT**
- kun asiakas tuo valmiiksi täytetyn kupongin, kupongeissa on nuolet, jotka osoittavat miten päin ne kannattaa koneeseen syöttää → kun kone "imaisee" kupongin, paina sen jälkeen **PRINT**
- paina **totoline myynti** ja näppäile pelin hinta
- voitonmaksut lyödään **totoline voitonmaksu** näppäimen alle
- iltaisin koneesta pitäisi muistaa ottaa myyntiraportti painamalla **F2**

## ***KOTIPIZZA ja LISTA-ANNOKSET***

- hinnat löytyvät kassan läheisyydessä olevasta "kansiosta"
- tarvitsee vain lukea halutun tuotteen viivakoodi

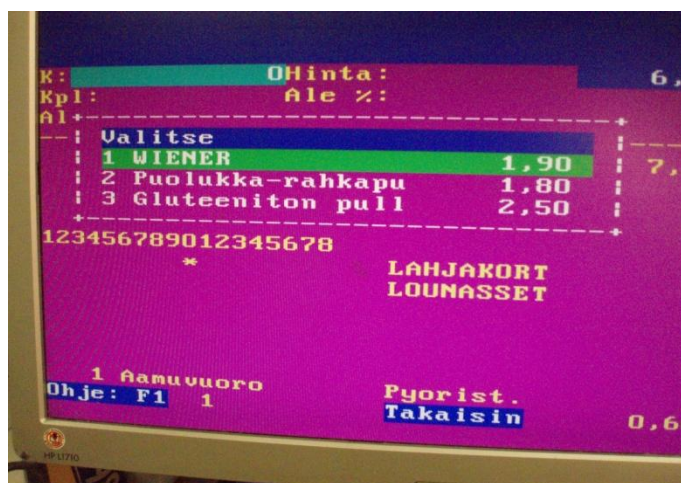


# KASSAN KÄYTTÄMINEN

- KAHVI löytyy KAHVI ISO näppäimen alta
- LETTU löytyy LETTU näppäimen alta
- Makkara näppäimen alta löytyy höyrymakkaran hinta, näppäimestä saa myös E-kirjaimen, joka tarkoittaa, että tilausta ei tarvitse tehdä (kyseessä yleensä puhelintilaus, joka on jo tehty)



Kun painat MUNKKI näppäintä, avautuu tämän näköinen valikko. Jos asiakas ostaa esim. korvapuustin, paina MUNKKI näppäintä ja numeroa 2 (voit myös käyttää nuolinäppäimiä ja ENTERIÄ)



WIENER näppäimen alta löytyy WIENERIN hinnan lisäksi Gluteenittoman pullan hinta. Kääretortun hinta lyödään kuitenkin leivokseen.



*MUUT KUUMAT*  
näppäimen alta  
löytyvät TEE,  
KAAKAO ja  
SANTSIKAHVI



*SÄMPYLÄT*  
näppäimen alta  
löytyvät vitriinin  
sämpylät ja leivät



*PIKKULÄMPIMÄT*  
näppäimen alta  
löytyvät suolaiset  
tarjottavat

- *ELINTARVIKE* näppäin *SEKALAISET* näppäin ovat sitä varten, jos tuotteessa ei ole koodia tai viivakoodin lukija ei sitä tunnista → *ELINTARVIKE* näppäimeen voi esim. ottaa hinnan leivästä → paina *ELINTARVIKE* paina *HINTA* (esim. 2,50) ja *ENTER*





KYLMÄT JUOMAT  
näppäimen alta  
löytyvät  
hanalimppareiden  
hinnat. Samoja  
hintoja käytetään  
myös tuoremehuista,  
joita saa  
automaatista

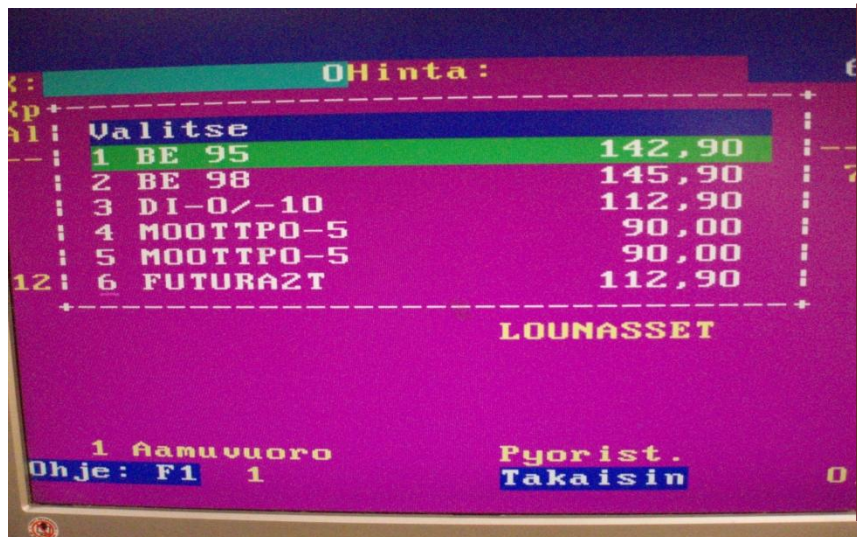


Lounaiden hinnat  
löytyvät RUOKA  
näppäimen alta. Arkisin  
lounaan hinta on 8,90 ja  
sunnuntaisin sekä muina  
pyhä päivinä 9,90



NESTEKAASU näppäimen  
alta löydät kaasujen sekä  
pullonkuorien hinnat.  
Asiakkaalla on yleensä  
vaihtopullo, joten tarvitsee  
veloitaa vain kaasun  
hinta. Jos vaihtopulloa ei  
ole, veloitetaan sekä  
kuorista, että kaasusta.

- *MAKEISET* näppäimeen voi lyödä makeiset, joissa ei ole viivakoodia, näppäintä käytetään myös silloin, kun halutaan P-kirjain (annos on pöytään).
- *KAHVI TAKE AWAY* näppäimen alla on pienen take away kahvin hinta, sekä ison take away kahvin hinta
- *VUOKRA* näppäintä tarvitaan harvoin, mutta esimerkiksi tilausajokuljettajien lahjakortit lyödään sen näppäimen kautta



*POLTTOAINE* näppäimen alta voit tarkistaa bensiinin hinnan (siirrä pilkkua kaksi numeroa vasemmalle ☺). Jos asiakas on käynyt ostamassa polttoöljyä, se veloitetaan tämän näppäimen kautta.

- *OLUT* näppäimen alta löydät anniskelujuomien hinnat, mutta oikean hinnan saa myös lukemalla viivakoodin anniskelujuoman tölkistä tai pullon etiketistä.
- *TOTO VOITONMAKSU* näppäintä käytetään, kun maksetaan asiakkaalle *TOTO* pelistä saamat voitot
- *Voitonmaksu* näppäintä käytetään, kun maksetaan asiakkaalle Veikkauksen peleistä tai arvoista saamia voittoja
- *Totoline myynti* näppäintä käytetään, kun asiakas pelaa *TOTO*-pelejä → paina *Totoline myynti*, paina *HINTA* ja *ENTER*
- *VEIKKAUS* näppäintä käytetään, jos asiakas pelaa Veikkauksen pelejä → paina *VEIKKAUS*, paina *HINTA* ja *ENTER*





SCAN LISÄ näppäimen  
alta löytyvät paikan  
pöydällä syötävien  
"lisätäytteiden" hinnat.  
Valikosta löytyvät myös EI  
MAJONEESI, EI KURKKU,  
EI SALAATTIA, EI  
JUUSTOA, VAIN PIHVI  
komennot, joita kannattaa  
käyttää, jos asiakas sanoo,  
ettei halua hampurilaiseen  
esim. kurkkua



ATERIAT näppäimen  
valikosta löydät  
paikan pöydällä  
syötävien aterioiden  
hinnat. Jos tässä  
valikossa ei ole  
etsimääsi ateriaa,  
katso oikean  
puoleisesta ATERIAT  
näppäimestä.



BURGER näppäimen valikosta löytyvät burgerit, jotka syödään paikan päällä. Jos asiakkaan valitsemaa burgeria ei löydy täältä, katso viereisen BURGER näppäimen valikosta.

- Omat porukat näppäintä käytetään, jos myydään arpalaatikossa olevia Veikkauksen pelejä, jotka on tehty Matin ja Liisan Asemalla
- PANTIN PALAUT. näppäintä käytetään vain poikkeustilanteessa, koska pullot ja tölkit palautetaan pullon palautuskoneeseen. Jos asiakas palauttaa korin, sen hinta löytyy ko. näppäimen alta.



LEHDET näppäimen alta löytyy tämän näköinen valikko. Jos lehdessä ei ole viivakoodia, tai sitä ei ole ohjelmoitu koneelle, lehden voi myydä käyttämällä kohtaa MUUT LEHDET



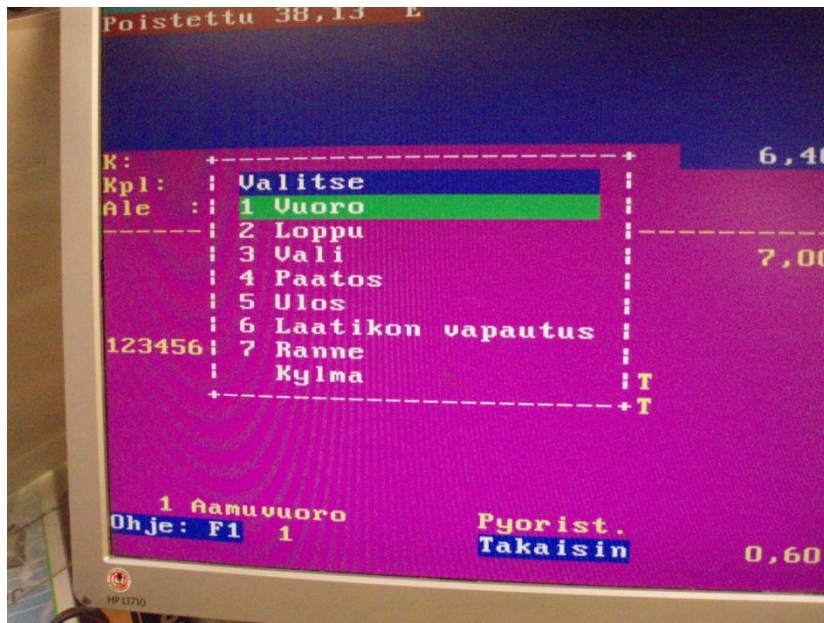


Oikean puoleisen  
ATERIAT näppäimen  
valikko



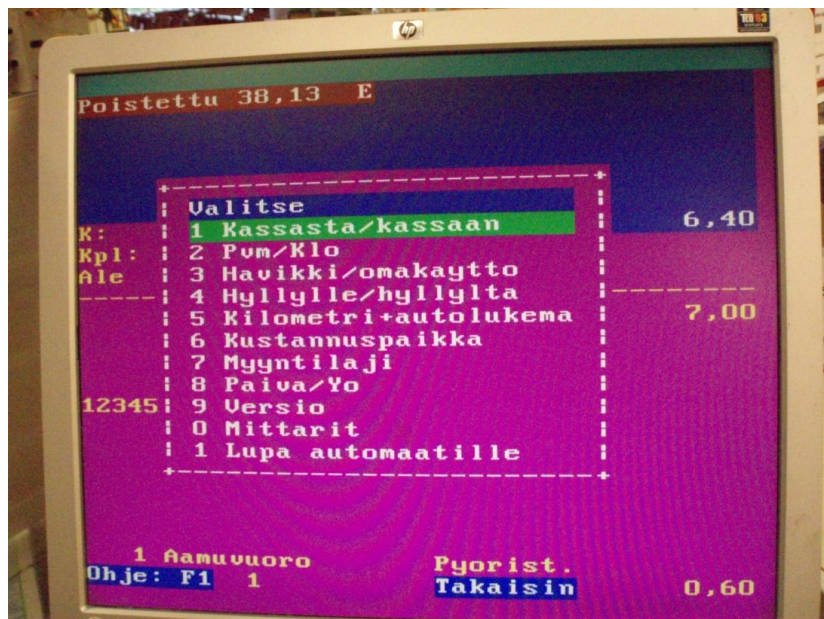
Tässä on  
oikean  
puoleinen  
BURGER  
valikko.

- VIIM KUITTI näppäintä painamalla saadaan kuitti viimeisimmästä myyntitapahtumasta
- TOSITE SELAUS näppäimellä pystytään etsimään myyntitapahtuma, jos tarvitaan esimerkiksi korjata jotakin (olet veloittanut liikaa, tai liian vähän) tai jos tarvitaan kuittia jne.



*RAPORTIT* näppäintä tarvitaan kassan laskun jälkeen. Vuororaportti otetaan jokaisen vuoron jälkeen (aamukassa, iltakassa, yövuoro). Iltakassa ottaa lisäksi Loppuraportin molemmista kassoista.

- *RAPORTIT* näppäimen alapuolella olevalla nuolinäppäimellä saa kassan auki, jos tarvitsee esim. vaihtaa rahaa
- (*KORJ.*) näppäin on korjaus näppäin



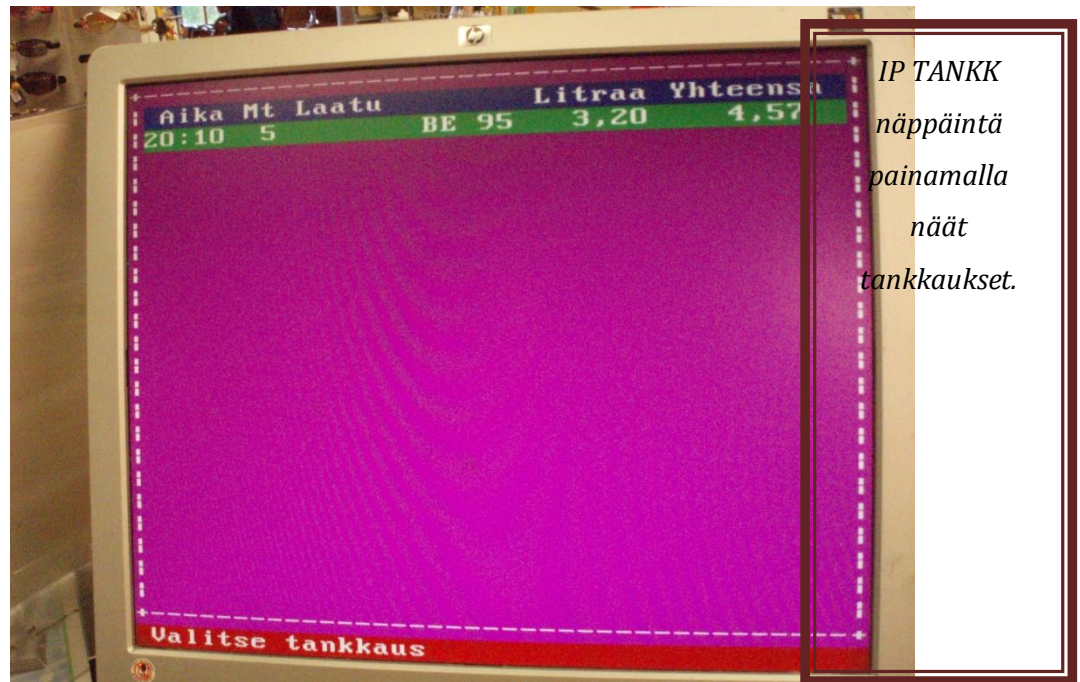
*ERIKOIS TOIM.* näppäintä tarvitaan esimerkiksi illalla, kun laitetaan tankit lukkoon. (ks. 8 Paiva/Yo)

- *HINTA* näppäimestä voidaan määritellä tuotteelle hinta, tai muuttaa sitä
- *RIVI POIS* näppäimellä saat poistettua tuotteen

#### **HUOM!**

- Visa Electron kortilla ei voi kirjoittaa, mutta Debit kortilla voi
- Kassa ilmoittaa, jos kortilla ei voi maksaa (esim. ei ole katetta)





- Aika sarakkeesta näkyy kellonaika, Mt tarkoittaa mittaria, Laatu bensiinilaatu
- Litraa sarakkeesta näkyy litramäärä ja Yhteensä tarkoittaa hintaa euroina
- *ASIAKAS* näppäintä tarvitaan esimerkiksi, kun annetaan Rahtarialennus → Paina *ASIAKAS 1 ENTER*, tai jos henkilökunta ostaa tilille → *ASIAKAS* (nro, esim. 50) *ENTER* ja *LASKU/SUORIT*.
- Listan asiakasnumeroista saa painamalla *ASIAKAS, ENTER*
- *KORTIN NUME.* näppäintä tarvitaan silloin, jos kortin magneettinauhaa ei pysty lukemaan, numerot katsotaan asiakkaan pankkikortista
- *MAKSUTAPA* näppäintä käytetään, jos asiakas käyttää maksuvälineenä esim. *LOUNASSETELIÄ* tai maksaa osan ostoksista käteisellä ja osan kortilla. → paina *MAKSUTAPA* ja liiku *ENTERILLÄ* esim. *LOUNASSETELIN* kohdalle ja syötä summa
- *HYVÄKSYN* näppäintä käytetään, jos haluat että kone laskee paljonko asiakkaalle vastataan takaisin. → Ostokset maksavat esim. 12,90 ja asiakas maksaa 20 euron setelillä → paina *HYVÄKSYN 20,00* ja *KÄTEINEN* → näytön oikeassa alakulmassa näkyy, paljonko asiakkaalle annetaan takaisin.
- *KORTTI* näppäintä käytetään kun asiakas maksaa ostoksensa kortilla. → Lue magneettinauha ja paina *KORTTI*
- *KÄTEINEN* näppäintä käytetään, kun asiakas maksaa ostoksensa käteisellä.

---

*Vitriinin  
tuotteet,  
Scanburgerit ja  
ateriat,  
Lista-annokset*

---

## ***Scanburgerit ja ateriat***



- ranskalaiset, pihvit ja sämpylät löytyvät pakastimesta, jos niitä ei ole sulamassa
- majoneesi löytyy yleensä purkitettuna keskimmäisestä kylmiöstä, jos sitä ei ole laatikostoissa valmiina

### **Scanburger 45/Juniorburger**

- pieni sämpylä , 3 painallusta peruskastiketta, 3-4 maustekurkku siivua, salaattia, 45 g pihvi

### **Juniorateria**

- Scanburger 45, pienet ranskalaiset, 0,33 l juoma

### **Lasten ateria**

- kuten Junior ateria, mutta lisäksi lelu

### **Scanburger 90**

- iso sämpylä, 3 painallusta peruskastiketta, 3-4 maustekurkku siivua, 90 g pihvi

### **Scanateria**

- Scanburger 90, isot ranskalaiset, 0,4 l juoma

**Makkaraburger**

- kuten Scanburger 90, mutta makkarapihvillä

**Makkara-ateria**

- Makkaraburger, isot ranskalaiset, 0,4 l juoma

**Juustoburger**

- Scanburger 90, lisäksi 1 juustosiivu

**Juustoateria**

- Juustoburger, isot ranskalaiset ja 0,4 l juoma

**Powerburger 150**

- Kuten juustoburger, mutta 150 g pihvillä ja jättisämpylällä

**Power ateria**

- Powerburger, isot ranskalaiset, 0,4 l juoma

**XXL-burger**

- 1 ½ isoa sämpylää, pohjakerrokseen 3 painallusta peruskastiketta, 3-4 maustekurkkusiivua, salaattia, 90 g pihvi
- välikerrokseen 2 painallusta peruskastiketta, salaattia, 90 g pihvi, juusto

**XXL-ateria**

- XXL- burger, isot ranskalaiset, 0,5 l juoma

**Super burger**

- kuten XXL-burger, mutta 2x 150 g pihvillä ja jättisämpylöillä

**Superateria**

- Superburger, isot ranskalaiset, 0,4 l juoma

**Ruisburger**

- Ruisruutu, 3 painallusta peruskastiketta, 3-4 maustekurkkusiivua, salaattia, 90 g pihvi, juusto, paistettu kananmuna, 2 tomaattisiivua

**Ruisateria**

- Ruisburger, isot ranskalaiset, 0,4 l juoma

**Specialburger**

- iso sämpylä, 3 painallusta peruskastiketta, 3-4 maustekurkkusiivua, salaattia, sipulia, 90 g pihvi, juusto ja paistettu kananmuna

**Special-ateria**

- Specialburger, isot ranskalaiset, 0,4 l juoma

**Excellentburger**

- iso sämpylä, 3 painallusta peruskastiketta, 3-4 maustekurkkusiivua, salaattia, sipulia, 90 g pihvi, juusto, paistettu kananmuna ja makkara

**Excellent-ateria**

- Excellentburger, isot ranskalaiset, 0,4 l juoma

**Pekoniburger**

- iso sämpylä, 3 painallusta peruskastiketta, 3-4 maustekurkkusiivua, salaattia, 90 g pihvi, juusto, pekonia, 2 tomaattisiivua

**Pekoniateria**

- pekoniburger, isot ranskalaiset, 0,4 l juoma

**Kebab burger**

- iso sämpylä, 3 painallusta **Chilimajoneesia**, 3-4 maustekurkkusiivua, salaattia, n.70 g kebabia (lämmittä mikrossa), 2 tomaattisiivua

**Kebab ateria**

- kebab burger, isot ranskalaiset, 0,4 l juoma

**Chiliburger**

- iso sämpylä, 3 painallusta **Chilimajoneesia**, 3-4 maustekurkkusiivua, 90 g pihvi, juusto, 2 tomaattisiivua

**Chiliateria**

- Chiliburger, isot ranskalaiset, 0,4 l juoma

**Hotburger**

- kuten chiliburger, mutta **Hot Orient majoneesilla**

**Hot -ateria**

- hotburger, isot ranskalaiset, 0,4l juoma

**Kerrosburger**

- kerrossämpylä, pohjakerrokseen 3 painallusta **Remoulademajoneesia**, 3-4 maustekurkkusiivua, salaattia, 45 g pihvi
- välikerrokseen 2 painallusta **Remoulademajoneesia**, salaattia, 45 g pihvi, juusto

**Kerrosateria**

- kerrosburger, isot ranskalaiset, 0,4 l juoma

**Kasvisburger**

- iso sämpylä, 3 painallusta **Remoulademajoneesia**, 3-4 maustekurkkusiivua, salaattia, kasvispihvi (löytyy pakastimesta, sulata mikrossa ja laita sen jälkeen hetkeksi parilalle), 2 tomaattisiivua

**Kasvis-ateria**

- kasvisburger, isot ranskalaiset, 0,4 l juoma

**Kalaburger**

- iso sämpylä, 3 painallusta **Remoulademajoneesia**, 3-4 maustekurkkusiivua, salaattia, kalapihvi (löytyy pakastimesta, paistetaan vasemman puoleisessa rasvakeittimessä), 2 tomaattisiivua

**Kala-ateria**

- kalaburger, isot ranskalaiset, 0,4 l juoma

**Kanaburger**

- rouhedog sämpylä, 3 painallusta **Currymajoneesia**, 3-4 maustekurkkusiivua, salaattia, kanapihvi (löytyy pakastimesta, paistetaan vasemmanpuoleisessa rasvakeittimessä), ananasrengas, kaksi tomaattisiivua

**Kana-ateria**

- kanaburger, isot ranskalaiset, 0,4l juoma

**Nuggetit 5 kpl**

- löytyy pakastimesta, laitetaan paistumaan vasemman puoleiseen rasvakeittimeen, lisäksi curry dippi

**Nuggets ateria**

- ateriaan 5 kpl kananuggetteja, isot ranskalaiset, 0,4 l juoma, curry dippi



## ***Vitriinin sämpylät ja leivät***

### **Juustosämpylä**

- vehnäsämpylä, levite, jääsalaatti, 3 juustosiivua

### **Kinkkusämpylä**

- vehnäsämpylä, levite, 4 kinkкусиivua



### **Herkkusämpylä**

- vehnäsämpylä, levite, lehtisalaatti,
- 2 kinkкусиivua,
- 2 tomaattisiivua,
- 2 juustosiivua,
- 2 suolakurkkuviipaleita



### **Lohileipä**

- pienempi ruisruutu
- ruohosipulituorejuusto
- jääsalaatti
- kylmäsavustettua lohta
- 2 tomaattisiivua
- 2 tuorekurkкусиivua
- puolikas keitetty kananmuna viipaleina

**Meetwurstileipä**

- pienempi ruisruutu, levite, jääsalaatti, 3-4 meetwurstia, tomaattia, kurkkua, puolikas keitetty kananmuna viipaleina

**Reissuleipä**

- ruisruutu, levite, lehtisalaatti, 2 kinkkusiivua, 2 tomaattisiivua, 2 juustosiivua, 2 suolakurkkuviipaleita, paistettu kananmuna

**Täytetty lihapöirakka**

- 2 siivua lenkkiä, 1 juustosiivu
- 2 siivua kannuswurstia, 1 juustosiivu → kannuswursti leikataan koneella, paksuus 8 tai 9
- 1 jauhelihapöihvi, 1 juustosiivu

**Karjalanpiirakka**

- paista piirakat, keitä kananmunat, tee munavoi

**Kebab burger**

- valmis tuote, kassalla kysytään, haluaako asiakas siihen sipulia, kurkkusalaattia tai kebabkastiketta

**Anjovisleipä**

- ruisruutu, levite, salaatin lehti, 2-3 ohutta viipaletta anjovisfileettä, keitettyä kananmunaa, koristeeksi esim. purjosipulia tai punasipulia
- ei ole jatkuvasti valikoimassa, mutta leipiä voi tehdä muutaman silloin kun ehtii
- ei tarvitse laittaa kantta



## ***List-annokset***

- jokaiseen annokseen kuuluvat annoksen pääraaka-aineen lisäksi höyrytetyt kasvikset ja asiakkaan valitsevat perunat, salaattipöytä ja jälkiruoka (lapsille eskimo jäätelöpuikko, aikuisille kahvi/tee ja kiisseli)
- perunavaihtoehtoja ovat: keitetyt perunat, perunasose, ranskalaiset, lohko-perunat, juustoperunat, valkosipuliperunat tai kermaperunat
- asiakas voi halutessaan tilata annoksen myös pelkillä kasviksilla
- lohko-perunat ja ranskalaiset löytyvät pakastimesta, samoin pihvit

### ***Lapsille***

#### **Kalapuikot**

- 4 kalapuikkoa annokseen, voit paistaa parilalla tai vasemman puoleisessa rasvakeittimessä
- asiakkaan valitsevat perunat
- höyrytettyjä kasviksia tai salaatin lehti ja tuoretta tomaattia tms.

#### **Matin lehtipihvi**

- ½ lehtipihvi maustetaan grillimausteella, paistetaan parilalla →koristeeksi nokare maustevoita
- asiakkaan valitsevat perunat
- höyrytettyjä kasviksia tai salaatin lehti ja tuoretta tomaattia tms.

#### **Liisan lihapullat**

- 4-5 lihapullaa, sulatetaan mikrossa ja sen jälkeen paistetaan hetki parilalla
- asiakkaan valitsevat perunat
- höyrytettyjä kasviksia tai salaatin lehti ja tuoretta tomaattia tms.

#### **Nauravat nakit**

- 4 nakkia, joiden päihin leikataan ristiviillot ja paistetaan parilalla kauniin ruskeiksi
- asiakkaan valitsevat perunat
- höyrytettyjä kasviksia tai salaatin lehti ja tuoretta tomaattia tms.

## ***Muut annokset***

#### **Lehtipihvi**

- lehtipihvi, maustetaan grillimausteella →koristeeksi nokare maustevoita
- asiakkaan valitsevat perunat
- höyrytettyjä kasviksia

**Sipulipihvi**

- lehtipihvi, maustetaan grillimausteella, paistetaan parilalla
- reilusti sipulirenkaita, paistetaan parilalla, laitetaan pihvin päälle
- asiakkaan valitsevat perunat
- höyrytettyjä kasviksia

**Porsaanleike**

- leivitetty porsaanleike, paistetaan parilalla, runsaasti rasvaa
- asiakkaan valitsevat perunat
- höyrytettyjä kasviksia

**Hawaijinleike**

- leivitetty porsaanleike, paistetaan parilalla →koristeeksi paistettu ananasrengas tai ananaspaloja
- asiakkaan valitsevat perunat
- höyrytettyjä kasviksia

**Wieninleike**

- leivitetty porsaanleike, paistetaan parilalla → koristeeksi sitruunaviipale, jossa anjovista ja kaprista päällä
- asiakkaan valitsevat perunat
- höyrytettyjä kasviksia

***Metsästäjänleike***

- leivitetty porsaanleike, paistetaan parilalla →päälle herkkusienikastiketta
- asiakkaan valitsevat perunat
- höyrytettyjä kasviksia

***Talonpojanleike***

- leivitetty porsaanleike (MENU), paistetaan parilalla →päälle kastike, jossa dijonsinappikastiketta, bearnaisekastiketta ja appelsiinimarmeladia
- lohkoperunat, jotka maustetaan Gyros mausteseoksella
- pariloitu ananasrengas ja tomaatin puolikas, joka maustetaan Gyros mausteseoksella
- persiljaa koristeluun
- ***tarkista annoskortista tarkat ohjeet***